
Centrum voor Taal en Migratie
Steunpunt Nederlands als Tweede Taal

# TAAL- EN INTERCULTURALISERINGSBELEID VOOR DE OPLEIDINGEN POLYVALENT VERZORGENDE – AIDE GÉRIATRIQUE JANUARI – JUNI 2003

**Voorgelegd aan**
Vlaamse Gemeenschapscommissie
Collegelid Guy Vanhengel
Onderwijs, Beroepsopleiding en Begroting

**Onderzoek**
Lia Blaton, Steunpunt Intercultureel Onderwijs (ICO), Universiteit Gent
Joke Drijkoningen – Katlijn Vander Meeren, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Katholieke Universiteit Leuven

**In samenwerking met**
Overleg Opleidings- en Tewerkstellingsprojecten Brussel (OOTB)

## DANKWOORDJE

Bij de afronding van dit project willen we nog een woordje van dank richten aan

De deelnemende organisaties: Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin, Thuishulp vzw en Afrikans. Zij hebben gedurende zes maanden samen met ons enthousiast na willen denken en ons een schat van informatie gegeven;

Luc van OOTB die de schakel vormde tussen ons en de organisaties en ons in praktische zaken heeft bijgestaan;

Onze collega's voor het vormen van de denktank: Philippe, Wim, An, Heidi, Veerle en Stijn.

# INHOUDSTAFEL

# 1. ALGEMENE INLEIDING

## 1.1. Projectopzet

Verschillende organisaties – Afrikans, Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp vzw – willen voor hun werking in Brussel in de toekomst vaker beroep doen op allochtone medewerkers als aide gériatrique of polyvalent verzorgende. Familiehulp organiseert reeds een opleidingsaanbod voor anderstaligen in Brussel. De andere organisaties zijn van plan om dit te doen.

De realisatie van een opleidingsaanbod voor anderstaligen vraagt speciale aandacht. Ze stuit op verschillende moeilijkheden die (onder meer) te maken hebben met

- taalvaardigheid: de kloof tussen het taalvaardigheidsniveau van de kandidaat-cursisten en de vereiste taalvaardigheid voor opleiding en werk
- de verschillende sociale en culturele achtergronden van kandidaat-cursisten, opleiders en (potentiële) cliënten.

Op het vlak van taalvaardigheid zagen we twee aandachtspunten:

- De beoogde allochtone medewerkers kunnen onvoldoende Nederlands om de opleiding zonder problemen in het Nederlands te volgen. Volgende vragen kunnen hierbij gesteld worden: Welke eisen stelt de opleiding in verband met taalvaardigheid Nederlands? Zijn dit redelijke eisen in vergelijking met wat cursisten op de toekomstige werkvloer met taal moeten kunnen? Hoe kunnen talige moeilijkheden aangepakt worden?
- Verder brengt de Brusselse context met zich mee dat de situaties waarbinnen de toekomstige werknemers met Nederlands zullen geconfronteerd worden, beperkter zijn dan in Vlaanderen. Belangrijk was dan ook om een antwoord te zoeken op de vraag in welke situaties de allochtone cursisten Nederlands moeten kunnen gebruiken. De meertalige Brusselse context moet bepalend zijn voor de invulling en de organisatievorm van de Nederlandse taallessen.

Ook de verschillende culturele en sociale achtergronden van kandidaat-cursisten, opleiders en (potentiële) cliënten leiden tot moeilijkheden. Volgende vragen kunnen hierbij gesteld worden: Welke verwachtingen met betrekking tot omgaan met diversiteit worden gesteld aan polyvalent verzorgenden? Hoe worden cursisten het best voorbereid op de diversiteit aan verschillende werksituaties en cliënten waarmee ze te maken zullen krijgen? In welke mate moeten toekomstige cliënten voorbereid worden op allochtone verzorgenden? Moeten opleidingseisen aangepast worden aan de specifieke doelgroep? De bedoeling van dit project was om een antwoord te bieden op bovenstaande vragen omtrent taalvaardigheid en interculturalisering en het beoogde einddoel was te komen tot een optimaal taal- en interculturaliseringsbeleidsplan voor een opleiding polyvalent verzorgende/aide gériatrique. Het opstellen van deze plannen gebeurde door een begeleiding van de vier organisaties waarbij Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 haar expertise inbracht met betrekking tot taalverwerving en Steunpunt ICO met betrekking tot het omgaan met culturele en sociale diversiteit.

Concreet betekent dit dat eerst een analyse werd gemaakt van de beginsituatie van de vier organisaties waarbij aandacht gegeven werd aan:

- plaats en doelenbepaling van het Nederlands in de opleidingen (NT2)
- plaats en prioriteitenbepaling van interculturalisering in de opleidingen (ICO)
- screening van bestaand lesmateriaal (ICO en NT2)
- screening van mogelijkheden en problemen tijdens de opleiding (ICO en NT2)

Deze analyse moest uitmonden in een trajectbepaling (fundamentele keuzes en een plan om die keuzes te realiseren). Bij dit traject moest elk project haar eigen route in de richting van een optimaal opleidingsaanbod vastleggen op korte en lange termijn, met daarin aandacht voor de aspecten interculturalisering en taalbeleid.

## 1.2. Partners

Om de goede gang van zaken binnen het project te verzekeren, werd het project opgevolgd door een stuurgroep die regelmatig bijeenkwam. Deze stuurgroep bestaat niet alleen uit de directe betrokkenen (zijnde OOTB, de VGC, Steunpunt NT2 en Steunpunt ICO), maar ook de vertegenwoordigers van organisaties (VDAB, RDBB, CBE Brusselleer en het Centrum voor Sociale Stadsontwikkeling) die een bijdrage kunnen leveren aan de globale actie die tot doel heeft, het optimaliseren van de in- en doorstroming van anderstalige cursisten.
De functies van deze stuurgroep zijn de volgende:

- directe opvolging en eventuele bijsturing van het project
- aanbrengen en bespreken van aandachtspunten die het project overstijgen, maar die bijdragen tot het uitwerken van verdere acties in functie van de optimalisering van de in- en doorstroom van allochtonen in tewerkstellings- en opleidingsprojecten in Brussel.

## 1.3. Voorstelling Steunpunt ICO

Het Steunpunt Intercultureel Onderwijs heeft als doelstelling een coherente en wetenschappelijke ondersteuning te bieden aan organisaties in het onderwijs en daarbuiten, zowel in de Vlaamse Gemeenschap als internationaal. Het centrum is werkzaam binnen het basis- en buitengewoon onderwijs, het secundair onderwijs, het volwassenenonderwijs en de lerarenopleiding. Het Steunpunt ICO heeft een ondersteuningsopdracht binnen het Gelijke Onderwijskansenbeleid.
Maatschappelijke veranderingen dwingen ons om met een toenemende diversiteit om te gaan. Ook het publiek in opleidings- en tewerkstellingsprojecten wordt gekenmerkt door een toenemende diversiteit en heterogeniteit. Sinds 2000 heeft het Steunpunt ICO dan ook zijn horizon verruimd naar de sector van het volwassenenonderwijs.
Interculturalisering van de organisatie staat daarbij centraal, zowel op niveau van de organisatie (beleid, teamwerking, evaluatiepraktijk,…) als op niveau van de lespraktijk of werkvloer (werkvormen, leerinhouden, groepssamenstelling,…). Hoe ga je om met de diversiteit binnen de organisatie? Maar ook, hoe leer je cursisten actief en efficiënt omgaan met diversiteit waar ze in hun toekomstige job (en leven) mee zullen geconfronteerd worden? Deze en andere vragen vormen het uitgangspunt van onderzoek, begeleiding, vorming en materiaalontwikkeling met betrekking tot interculturalisering van beroepsopleidingen.

Meer informatie over het Steunpunt Intercultureel Onderwijs vindt u op volgende website: http://www.steunpuntico.be

## 1.4. Voorstelling Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2

Voor informatie omtrent het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 verwijzen we naar de website www.nt2.be.

## 1.5. Samenwerking Steunpunt ICO - Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2

Net zoals in eerdere projecten (videocoaching-project[1] en Handvatten voor taalbeleid/Omgaan met diversiteit)[2] was er een samenwerkingsverband tussen het Steunpunt Intercultureel Onderwijs (ICO) en het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2. Bij het uitwerken van een opleidingsaanbod voor anderstaligen in Brussel stoot men immers op problemen die zowel met taalvaardigheid als met interculturalisering te maken hebben. Waar mogelijk hebben beide Steunpunten samengewerkt. Concreet betekent dit dat:

- de informatieuitwisseling en de bevraging van de praktijk (analyse van de werksituatie en analyse van de opleiding) samen verliep;
- het overleg met de organisaties samen verliep.

Voor het opstellen van een beleidsplan werd uiteindelijk geopteerd om dit vanuit elk Steunpunt afzonderlijk te doen, dit omwille van het verschil in uitwerking tussen de twee Steunpunten.

---

[1] L. Bielen, *Eindrapport Videocoaching-project 'Op de vloer'. Oktober 2000 – Maart 2001*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven.
A. Piessens, *Videocoachingproject 'Op de vloer'. Oktober 2000 – Maart 2001*, Steunpunt ICO, Gent.
[2] J. Drijkoningen, *Eindrapport Handvatten voor Taalbeleid. April – September 2001*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven.
A. Piessens, *Eindrapport "Omgaan met diversiteit in opleiding en tewerkstelling"*, Steunpunt ICO, Gent, 2001.

Wat dit eindrapport betreft zijn punten 1 en 2 – ‘Algemene Inleiding’ en ‘Projectverloop en voorstelling van de organisaties’ – een gezamenlijk stuk van beide Steunpunten. Voor de rest van het verslag is een apart deel voorzien voor de bevindingen van ICO (punt 3) en voor de bevindingen van Steunpunt NT2 (punt 4).

# 2. VOORSTELLING ORGANISATIES EN PROJECTVERLOOP

## 2.1. Voorstelling van de deelnemende organisaties

### 2.1.1. Solidariteit voor het Gezin

Solidariteit voor het Gezin[3] is een autonome dienst voor welzijns- en gezondheidszorg die een veelzijdig dienstenpakket aanbiedt vertrekkend van de thuiszorg. Het opleidingscentrum van Solidariteit voor het Gezin organiseert opleidingen tot polyvalent verzorgende in Vlaanderen. Aan deze opleidingen kunnen anderstalige cursisten deelnemen. Solidariteit voor het Gezin wil in oktober 2004 een opleiding polyvalent verzorgende organiseren in Brussel, eveneens met deelname van anderstaligen.

### 2.1.2. Thuishulp vzw

Thuishulp vzw is een dienst van het thuiszorgcentrum van de Socialistische Mutualiteiten Brabant. De organisatie heeft opleidingen tot polyvalent verzorgende in Vlaanderen. In maart 2003 is een opleiding in Brussel gestart met enkel Nederlandstalige cursisten. Thuishulp vzw wil haar opleiding in Brussel in de toekomst echter ook toegankelijk maken voor anderstaligen.

### 2.1.3. Familiehulp

Familiehulp[4] is een dienst voor gezinszorg (thuiszorg) in Vlaanderen en een autonome vzw binnen het geheel van de Christelijke werknemersorganisaties. Familiehulp is actief in Vlaanderen en het Brussels Gewest. Familiehulp organiseert in Brussel een voltijdse opleiding tot polyvalent verzorgende (10 maanden) alsook een deeltijdse opleiding specifiek voor anderstaligen (2 jaar). Deze laatste opleiding is een DSP-project (alternerende opleiding – werkervaring), waarbij cursisten deeltijds werken in de poetsdienst van Familiehulp en deeltijds de opleiding tot polyvalent verzorgende volgen.

### 2.1.4. Afrikans

Afrikans is een zelforganisatie, gelegen in Sint-Agatha-Berchem, die zich richt tot mensen uit het gebied ten zuiden van de Sahara. De organisatie legt contacten tussen deze bevolkingsgroepen en de Vlaamse gemeenschap in Brussel en Vlaanderen. Afrikans wil een opleiding aide gériatrique (bejaardenhulp) organiseren voor Subsaharianen. Er wordt een doorstroom beoogd naar Brusselse instellingen.

## 2.2. Projectverloop

In dit punt geven we een beknopte beschrijving van het verloop van het project en de verschillende stappen die werden gezet. Voor meer informatie omtrent dit verloop en voor de argumentatie omtrent bepaalde keuzes die hierin werden gemaakt, verwijzen we wat het ICO-gedeelte betreft naar punt 3 en voor wat het NT2-gedeelte betreft naar punt 4.2.1.

In december 2002, nog voor de eigenlijke start van het project, werden gesprekken gevoerd tussen de beide Steunpunten, OOTB en de betrokken organisaties. De bedoeling hiervan was om kennis te maken met de verschillende betrokkenen, om het projectopzet toe te lichten aan de organisaties en om de wederzijdse verwachtingen op elkaar af te stemmen.

[3] Zie www.solidariteit.be
[4] Zie www.familiehulp.be

Eind januari vond een eerste gezamenlijk moment plaats met de vier organisaties. Op deze startdag stelden zij zich aan elkaar voor en werd de concrete uitwerking van het projectopzet toegelicht. Verder werd een eerste aanzet gegeven tot het nadenken rond een taal- en interculturaliseringsbeleidsplan. Dit gebeurde aan de hand van een discussie rond stellingen (zie bijlage 1) met de aanwezigen. Op deze gezamenlijke startdag waren ook andere Brusselse partners uitgenodigd en aanwezig (EVA, NIVO Brussel, VIVO) omwille van hun activiteiten binnen de Brusselse social profit.

Wat het project zelf betreft kunnen we DRIE FASEN onderscheiden in de uitwerking ervan.

2.2.1. Fase 1: Analyse van de werksituatie met als doel het bepalen van de einddoelen (jan – april 2003)

In een eerste fase maakten we een grondige analyse van de werksituatie van een verzorgende met als doel het bepalen van de einddoelen op vlak van taal en interculturalisering. Het uitgangspunt hierbij was dat de eisen van de werksituatie ten aanzien van een beginnend verzorgende richtinggevend zijn met betrekking tot de einddoelen van de opleiding tot verzorgende. Beide Steunpunten deden vanuit hun eigen invalshoek observaties en interviews in een aantal werksituaties van een verzorgende.

Op basis van deze analyse kregen we een duidelijk zicht op de verwachtingen (met betrekking tot Nederlandse taal en omgaan met diversiteit) van de werksituatie. In bijlage 3 voor NT2 en in punt 3 voor ICO vindt u de neerslag van deze bevindingen.
Aan de hand van de informatie uit deze analyse werd een doelenbepaling gedaan met de organisaties. Deze doelenbepaling resulteerde wat NT2 betreft in een doelenlijst per project[5]. Wat ICO betreft resulteerde deze eerste fase in een lijst met doelen met betrekking tot omgaan met diversiteit voor de vier organisaties samen[6].

Op een tweede gezamenlijk moment, de zogenaamde doelendag (eind april), werden de resultaten van de analyse van de werksituatie voorgelegd aan de vier organisaties. Hierbij werd ruimte gegeven voor de reacties van de organisaties op de bevindingen van het onderzoek. Interessant was ook hier de aanwezigheid van VIVO, EVA en NIVO Brussel die vanuit hun eigen ervaringen een zinvolle inbreng konden doen. Vervolgens werden de verschillende doelenlijsten NT2 voorgesteld en met elkaar geconfronteerd. Bij gebrek aan tijd heeft Steunpunt ICO op deze doelendag haar doelenlijst niet meer ter goedkeuring kunnen voorleggen aan de organisaties. Dit gebeurde wel tijdens de volgende vergaderingen, waar de doelenlijst besproken werd met de verschillende organisaties. Ter afronding van deze doelendag werd ten aanzien van de organisaties benadrukt dat de doelenbepalingen NT2 een eerste en cruciale stap zijn in het verdere projectverloop en dat ook voor Steunpunt ICO de doelen een uitgangspunt vormen om na te denken over interculturalisering van de opleiding. Tot slot werd aan de organisaties duidelijk gemaakt dat werken aan doelen NT2 en aan doelen met betrekking tot interculturalisering niet naast elkaar hoeft te gebeuren, maar geïntegreerd kan verlopen. In bijlage 2 tonen we met enkele voorbeelden aan hoe de doelen van ICO en van NT2 aan elkaar kunnen worden gekoppeld.

2.2.2.Fase 2: Analyse van de opleiding met als doel het bepalen van de opleidingseisen (april – mei 2003)

In een tweede fase (half april – half mei) namen Steunpunt ICO en Steunpunt NT2 elk vanuit hun eigen invalshoek de opleidingspraktijk onder de loupe met als doel de

[5] De verschillende doelenlijsten zijn terug te vinden in de taalbeleidsplannen in bijlagen 11 en 12.
[6] Deze doelenlijst vindt u terug in bijlage 5.

opleidingseisen in kaart te brengen. We observeerden in drie opleidingen tot polyvalent verzorgende: de anderstaligenopleiding van Familiehulp te Anderlecht, de opleiding van Solidariteit voor het Gezin te Brugge (waar ook anderstaligen aan deelnemen) en de pas gestarte opleiding van Thuishulp vzw in Brussel (waar enkel Nederlandstalige cursisten aan deelnemen). In onze analyse van de opleiding onderzochten we verschillende aspecten: we gingen telkens na hoe deze opleidingen zijn georganiseerd, wat de vakinhouden zijn, welke de didactische aanpak is, hoe de examens verlopen, wat de instroomeisen zijn, welke knelpunten zich voordoen bij de anderstalige cursisten op vlak van taal en interculturalisering en hoe het schriftelijk materiaal eruitziet. In de drie opleidingen hadden we ook (zij het zeer beperkte en korte) gesprekken met enkele instructeurs. Zij gaven ons informatie omtrent de problemen die zich voordoen met anderstalige cursisten en over de manier waarop die problemen worden aangepakt. In het kader van het uitwerken van een beleidsplan voor Afrikans bezochtten we ook het project Alter Form te Luik dat een opleiding voorziet tot aide gériatrique. Op die manier kregen we een duidelijk beeld op de inhoud van deze opleiding en op de verschillen met de opleiding tot polyvalent verzorgende.
De bevindingen die deze analyse van de opleiding voor NT2 opleverde, leidde niet tot een afzonderlijk werkdocument. Wel werden de bevindingen uit deze analyse teruggekoppeld naar de organisaties tijdens de besprekingen voor het uitwerken van een taalbeleidsplan. Voor het Steunpunt ICO resulteerden deze observaties en interviews in algemene bevindingen over de opleiding en in een lijst met tips voor het interculturaliseren van de opleidingspraktijk.

### 2.2.3. Fase 3: Het opstellen van een taalbeleidsplan en het kiezen van aandachtspunten m.b.t. interculturalisering (mei - juni 2003)

Tot slot werd in een derde fase (half mei – eind juni) met de vier organisaties gewerkt aan het uitwerken van een taalbeleidsplan en het kiezen van aandachtspunten met betrekking tot interculturalisering. Hiervoor vonden met elke organisatie enkele overlegmomenten plaats. De bevindingen uit de fasen 1 en 2 dienden als stoffering van de discussies. Wat de taalbeleidsplannen betreft werd een apart taalbeleidsplan uitgewerkt voor Afrikans[7] (gezien zijn aparte doelenlijst) en werd een gemeenschappelijk taalbeleidsplan opgesteld voor de drie thuiszorgorganisaties[8] (gezien hun gelijklopende doelenlijsten).
Het Steunpunt ICO koppelde de bevindingen uit de observaties terug naar de organisaties, peilde naar het belang van het (leren) omgaan met diversiteit in de opleiding en formuleerde in samenspraak met elke organisatie een aantal aandachtspunten (zie punt 3.3.).

Tot slot werd dit eindrapport door de twee Steunpunten samen gerealiseerd in de tweede helft van juni.

[7] Het taalbeleidsplan van Afrikans vindt u terug in bijlage 11.
[8] Het taalbeleidsplan voor de thuiszorgorganisaties vindt u terug in bijlage 12.

# 3. INTERCULTURALISERINGSBELEID

## 3.1. Analyse van de toekomstige werksituatie

In dit deel van het onderzoeksrapport geven we een beschrijving van de werkcontext waar polyvalent verzorgenden in terecht komen. Een eerste paragraaf bespreekt de resultaten van observaties en interviews, een tweede paragraaf gaat in op de doelen "omgaan met diversiteit" die we vanuit deze observaties en samen met de betrokken organisaties formuleerden[9].

### 3.1.1. Resultaten observaties en interviews m.b.t. de werksituatie

Zoals reeds werd aangegeven in het projectverloop, hebben we in de eerste fase geobserveerd in de werksituatie van polyvalent verzorgenden. Het doel van deze observaties is het in kaart brengen van verwachtingen en eisen t.a.v. polyvalent verzorgenden, dit alles bekeken vanuit de werksituatie. In dit deel geven we een overzicht van observaties en interviews en rapporteren we de belangrijkste bevindingen en conclusies.

#### *3.1.1.1. Personeel en zorgvragers*

**(i) observaties**

- **Verzorgenden**

Tijdens de observaties observeerden we ***weinig interacties***. De interacties die we observeerden kwamen neer op korte instructies die handelingen begeleidden. Soms was er ruimte voor kortere gesprekjes tussen verzorgende en zorgvrager. In het deel conclusies (ii) bespreken we dit - volgens ons problematisch- tekort aan interacties. Verder werd er vaak ***individueel gewerkt*** door verzorgenden (bedden opmaken, tafels afruimen, …).

Verzorgenden zelf benadrukken het belang aan ***sociale interactie*** in het werk en de nood om bij het toedienen van zorgen te ***vertrekken van de zorgvrager***. Ze geven aan dat het belangrijk is om je aan te passen aan de zorgvrager en zelf te vragen wat hij/zij wenst. Zorgvragers weten zelf wat ze willen en daarom is het belangrijk daar rekening mee te houden. Er is ook niet één manier om goed om te gaan met de zorgvrager. Je moet namelijk telkens op een andere manier omgaan met de zorgvrager waardoor het soms wel een tijdje kan duren eer je de juiste manier van omgaan met een nieuwe patiënt/cliënt gevonden hebt.

Ze geven ook aan dat er ***verschillen zijn tussen instellingen***. De instelling bepaalt of er ruimte is voor sociale babbels of dat tijdsdruk primeert. Volgens een verzorgende kan dat zelfs verschillen van verdiep tot verdiep binnen eenzelfde instelling. Op bepaalde etages in haar rusthuis, waar meer mensen ziek zijn of in een rolstoel zitten is er meer werk en minder tijd voor communicatie/sociale interactie: *"Veel tijd heb je niet. Maar in vergelijking met andere huizen wel. Op het eerste en tweede verdiep is het heel druk en daar heb je niet veel tijd. Op het vijfde, vierde en derde verdiep wel."*

Tussen ***collega's*** worden niet echt problemen gesignaleerd die te wijten zijn aan allochtone afkomst. Als er problemen zijn worden die eerder toegeschreven aan de

[9] Omdat er nog geen eerder onderzoek op dit domein werd uitgevoerd, rapporteren we in dit rapport uitgebreid over deze fase.

houding, gedrag of karakter van de verzorgende. *"Er is geen probleem met nationaliteit. Wel met gedrag, houding, manier van werken en contact met de bewoners. Eén maand geleden was er een probleem met een verzorgende, die is nu weg."*
Wel werd er door één verzorgende aangegeven dat het omgaan met *hiërarchieën* en verdeling van taken niet altijd gemakkelijk is. Aan een verpleegkundige kan je niet altijd vragen om eventjes mee te helpen om een bed op te maken. Anderzijds worden er soms dingen gevraagd van polyvalent verzorgenden die ze wettelijk niet mogen doen, zoals het zelf verdelen van medicijnen, het geven van inspuitingen, … In de thuiszorg vragen cliënten soms bepaalde zaken die eigenlijk niet tot het (afgesproken) takenpakket van de verzorgende behoren. Het kunnen ***stellen van grenzen*** is daarom zeer belangrijk voor een verzorgende.

Een ***mannelijke verzorgende***[10] geeft aan dat hij het niet evident vindt om vrouwen te wassen "*ik vind dat soms wel gênant*". Dat ook cliënten dit niet altijd gemakkelijk vinden bespreken we lager.

Wel signaleren zowel verzorgenden in rusthuizen als in de thuiszorg problemen van ***discriminatie door zorgvragers***. Sommige cliënten hebben problemen met de huidskleur van de verzorgende. "*Wel met Afrikanen een beetje, maar als die verzorgenden vriendelijk zijn is er geen probleem. Er is wel één vrouw die altijd een probleem heeft met kleur. Het valt wel mee, maar ze zegt altijd slecht over iemand met kleur."*
De reactie hierop (van verzorgenden) is: je kan oudere mensen niet veranderen, maar door vriendelijk te zijn en te blijven is huidskleur na een tijdje helemaal geen probleem meer. Er wordt ook aangegeven dat dit probleem moeilijker is in de thuiszorg omdat een verzorgende daar binnentreedt in het huis van de cliënt. Een verzorgende verhaalt dat cliënten soms zegden: *"une noir, on ne voulait pas"*. Zij vindt dit vooral een probleem voor die persoon zelf. Ze heeft al meegemaakt dat ze aanbelde en de deur op de neus kregen. Nu is dat volgens haar minder omdat er op voorhand wordt gebeld. Het ergste vindt ze wanneer ze naar de dienst bellen om te zeggen dat ze haar werk slecht doet, terwijl het eigenlijk omwille van huidskleur is.
In zulke gevallen benadrukken verzorgenden het belang van steun die door de instelling/organisatie gegeven wordt om hiermee om te gaan. Verzorgenden uit de thuiszorg geven daarom aan dat het belangrijk is dat de organisatie hen steunt en cliënten voorbereidt op hun komst.

- **Directie/Personeelsverantwoordelijke**

Directie en personeelsverantwoordelijken (van rusthuizen[11]) erkennen onze vaststelling dat er een ***tekort is aan interactie***. Uit interviews blijkt dat interactie meer is dan verbale communicatie. Ook houding, gebaren, een glimlach zijn volgens directie/personeelsverantwoordelijken belangrijke elementen van *communicatie*, die niet noodzakelijk 'tijdrovend' zijn. Een hoofdverpleegkundige verwoordt het als volgt: *"Er wordt te weinig gepraat met de bewoners. Ze wassen en ze doen niet eens de moeite om te spreken. Als ze alleen zijn praten ze helemaal niet met de bewoners. De nieuwe generatie doet dat helemaal niet. (…) Communicatie is wat je doet, maar ook een sociale babbel. En dat kost echt niet meer tijd. Je kan als je bed opmaakt toch zeggen 'mevrouw, we verversen uw lakens, en doen het nu weg, en nu kijken we of alles met u in orde is…" .*
Een directeur benadrukt dit ook: *"De rug wassen, ondertussen kan er contact zijn of geen contact. Dat vergeten ze. En een bewoner wordt dat dubbel gewaar. (…) Of ze gaan*

[10] De zorg wordt nog steeds beschouwd als een vrouwelijk beroep.
[11] Voor interactie in thuiszorgsituaties: zie conclusies (ii).

*nagels knippen. Als je dat doet zonder iets te zeggen bij een slechtziende dan schrikt die wanneer plots zijn handen vastgegrepen worden."*
Een andere directeur vindt het belangrijk dat de kwaliteit van de zorg bewaard blijft. Hij benadrukt hierbij de afwerking, en geeft aan dat dit niet meer gebeurt. Ook communicatie is van belang. Dat is iets anders dan taalvaardig zijn. Er is volgens hem te weinig verbaal, maar ook te weinig non-verbaal contact. Een andere directeur vindt de manier waarop mensen benaderd worden zeer belangrijk (gebaar, spreken, houding). Je moet vriendelijk en warm overkomen en gedienstig zijn. Dit laatste ontbreekt volgens hem bij beginnende verzorgenden.
De plaats van taalkennis (Nederlands/Frans) kadert in deze benadering:
*"Taalcapaciteiten zijn niet zo belangrijk. In een verzorgingsinstelling is het vooral belangrijk hoe je de mensen benadert. Je kan dat in alle talen doen, maar de manier waarop spreekt voor zich. Het gebaar, hoe je je opstelt, uw blik, uw gelaatsuitdrukking. Als je vriendelijk en warm overkomt ben je al voor de helft vertaald."*

Gesprekken met directie en personeelsverantwoordelijken in rusthuizen en thuiszorg bevestigen het belang dat gehecht wordt om te ***vertrekken van de zorgvrager*** bij het toedienen van zorgen. Het is de taak van de verzorgende om zich zo goed mogelijk aan te passen. Dit is iets dat volgens één personeelsverantwoordelijke automatisch gedaan wordt door goede krachten. *"Een verzorgende moet zich aanpassen aan de bewoner. We zijn er voor hen. Zij zorgen voor ons werk. En dat vergeten er veel. De goei krachten doen dat trouwens automatisch."*
Wel wordt ook hier aangegeven dat het wat tijd vereist om de goede aanpak te vinden wanneer een nieuwe zorgvrager in een rusthuis terechtkomt. *"Als je een nieuwe bewoner krijgt is dat ook even zoeken en aanpassen. Het hangt ook af van de wisselvalligheid van de mensen. Soms weet je al na twee dagen hoe iemand aan te pakken. Soms duurt dat drie weken." (hoofdverpleegkundige).*

Directie en personeelsverantwoordelijken erkennen racisme bij zorgvragers. Vriendelijk blijven is volgens verantwoordelijken de aangewezen houding. *"Door vriendelijk te blijven, na een paar weken kennen de bewoners de zwarte en dan is dat opgelost en vinden ze ook hem/haar een vriendelijke. En dan is dat het enige wat telt: die persoon is vriendelijk met mij."* Ook het ondersteunen van verzorgenden en het duidelijk maken aan zorgvragers dat het personeel van de instelling/organisatie multicultureel is, is volgens hen een antwoord op (latent) racisme. Eén organisatie constateert een evolutie in de acceptatie door cliënten: tien jaar geleden aanvaardden die moeilijker iemand met een andere huidskleur dan nu. Er worden verder geen problemen gesignaleerd die toegeschreven worden aan het "allochtoon-zijn" van verzorgenden en verschillende van de betrokken organisaties voeren een diversiteitsbeleid (zie 3.1.1.2.).

Cruciaal voor verzorgenden in rusthuizen is het kunnen ***samenwerken in team***. Eén directeur geeft aan dat dit samenwerken steeds belangrijker wordt en dat verzorgenden toch nog te veel autonoom (willen) functioneren. *"Ook moeten ze leren in groep te werken en zich niet laten doen door de groepsdruk."*

***Flexibiliteit*** is een andere belangrijke vaardigheid voor verzorgenden want: *"Er is nooit een dag hetzelfde. Dus voor uzelf capaciteit nodig om uw werk te plannen en te organiseren in functie van de bewoner. Je wordt ook met onverwachte situaties geconfronteerd en dan moet je vriendelijk blijven, je niet laten opjutten door de situatie."*
Uit gesprekken met personeelsverantwoordelijken kwam ook naar voor dat er steeds meer eisen gesteld worden aan verzorgenden (door tekort aan verzorgend personeel, door herbekijken van functieprofielen, …).

- **Zorgvragers**

Zorgvragers geven in de gesprekken aan dat het vooral ***belangrijk*** is dat verzorgenden ***vriendelijk zijn en hun werk goed uitvoeren***. *"Ik vind het belangrijk dat ze snel en goed werken"*. De geïnterviewde zorgvragers geven aan dat vooral houding en mentaliteit van de verzorgende een rol spelen. Zo beschrijven zorgvragers goede verzorgenden als "*iemand die sympathiek is*", "*Dat je kan vragen wat je wil en dat ze het doet. Bijvoorbeeeld vensters afkuisen. De vorige deed dat niet, maar deze heeft dat wel gedaan*"[12].
Een goede ***verstandhouding*** tussen personeel en zorgvrager wordt dan ook geapprecieerd. Zorgvragers geven ook wel aan dat ze vinden dat er een gebrek is aan ***sociale interactie***: "*Verzorgenden praten niet veel en er is geen gezelligheid bij. Ze doen wat ze moeten doen en daarna zijn ze weg. Er zou toch meer tijd moeten zijn voor gezelligheid*".

***Een man als verzorger*** wordt niet altijd geapprecieerd door vrouwelijke zorgvragers. Alhoewel ook het tij kan keren: *"Toen er een mannelijke kinesist kwam, moest ik die niet hebben, maar anderen* (2 andere bejaarde vrouwen) *wel en die zijn zeer content. Nu heb ik spijt. Want hij verzorgt de mensen goed. Dat was toen zo'n eerste reflex, je weet dat niet op voorhand hé."*

***Huidskleur*** speelt volgens de geïnterviewde verzorgenden voor hen geen rol. *"Er zijn hier ook veel zwarte verzorgers, maar die doen dat nijg goed. Dat is geen probleem."* Toch maakten sommigen opmerkingen over een andere bewoner van het rusthuis die racistisch is en geen gekleurde verzorgenden wil toelaten. Vaak benadrukten cliënten de capaciteiten van hun (allochtone) verzorgende, toen we deze vraag stelden. "*Ze werkt heel snel. Dat kunnen blanken niet meer doen. Ze zijn moe. En elle est très gentille avec moi."* Of ook: *"Deze is nijg sympathiek. M'n chocolat noem ik die."* Hun sterktes worden dus in de verf gezet.

Verder gaven zorgvragers in de gesprekken vaak aan wat ze goed of slecht vonden in de instelling (organisatorisch, etc.), vertelden over vroeger, bespraken de karakters van andere bewoners, etc. Een groot deel van de gesprekken ging hierover en niet over de gestelde vragen.

- **Taken van een verzorgende**

We constateren een verschil in taken van een polyvalent verzorgende in instellingen en in de thuiszorg.

*In instellingen:*
- Nadruk ligt op verzorging (wassen, eten geven, …) en andere taken zoals afruimen en bedden opmaken.

*In de thuiszorg:*
- Huishoudelijke taken staan centraal: eten maken, winkelen, poetsen, …

Dit verschil komt ook aan bod in het beroepsprofiel (SERV[13]) van de verzorgende. Daarbij komt nog dat er ook binnen thuiszorg een enorm verschil is in taken, daar ook gezinszorg

[12] Zie ook belang van het kunnen stellen van grenzen door verzorgenden.
[13] Zie http://www.serv.be : beroepsprofielenwerking (beroepsprofiel verzorgende)

een onderdeel van thuiszorg is. Verzorgenden moeten dus voorbereid worden op tal van toekomstige verschillende werksituaties.

- **Opleiding & Stage**

- *Directie/personeelsverantwoordelijken over opleiding & Stage*

Directie/personeelsverantwoordelijken maakten ook opmerkingen over opleiding & stage. Telkens kwam naar voor dat er een enorm ***verschil is tussen rusthuizen en thuiszorgsituaties***, en dat daardoor soms problemen waren met stagiairs (die volgens hen eerder opgeleid worden voor thuiszorg of die eerst stage hadden gedaan in thuiszorg). In twee rusthuizen werd ook gezegd dat bij problemen met stagiairs de problemen zich situeren op technisch vlak. ***Technieken*** in de opleiding verschillen soms van technieken die gebruikt worden in rusthuizen. Een rusthuis vermeldde dat de technieken in de opleiding soms achterlopen op de realiteit.

Verder werd opgemerkt dat stagiairs in hun stage eigenlijk de kans zouden moeten krijgen om ook 's avonds stage te lopen. Eén rusthuis vermeldt dat het belangrijk is om in de opleiding mensen bewust te maken van de ***uren van een instelling.*** Ook vinden ze dat stagiairs alle aspecten van een instelling moeten leren kennen door stage te doen gedurende een hele dag. Eén directeur vindt dat stages te licht opgevat worden. Mensen merken pas als ze komen werken dat er een verschil is tussen stage en werk. Ook dat de sector 24u draait hebben ze niet door na de stage. Verder stelt hij dat een rusthuis van school verschilt en dat er daarom moeilijk is om aan te passen aan visie en regels.

- *Verzorgenden over opleiding en stage*

De verzorgenden gaven meestal (als ze hun opleiding nog niet te lang geleden beëindigd hadden) aan dat ze zeer tevreden waren over hun opleiding. Eén verzorgende gaf aan dat er een enorme kloof is tussen theorie en praktijk. Als stagiair krijg je volgens haar veel tijd, maar eens je begint te werken blijkt dat de tijd erg beperkt is. Stages waren zeer interessant, en tijdens stages wordt al duidelijk dat er een enorm verschil is tussen thuiszorg en instellingen.

- **Tevredenheid zorgvragers & personeel**

Een recent onderzoek "Tevredenheid in ROB- en RVT instellingen (2001)[14]" van het Wetenschappelijk instituut voor Volksgezondheid en Epidemiologie geeft een aantal interessante bevindingen weer met betrekking tot tevredenheid van zorgvragers, familie en personeel. Aan dit onderzoek werkten 55 van 2000 aangeschreven instellingen mee, waardoor onderzoekers opmerken dat het waarschijnlijk de meest gemotiveerde en geïnteresseerde instellingen zijn, waardoor je de resultaten niet kan extrapoleren. We bekijken hier kort de belangrijkste conclusies, die we herkennen vanuit onze eigen observaties.

Dit onderzoek toont dat ***bejaarden*** best tevreden zijn over de vriendelijkheid, het geduld, de verpleegkundige en hygiënische verzorging. Ze blijken het minst tevreden te zijn over het eten, het onderhoud van het persoonlijk linnen en de georganiseerde activiteiten.

[14] http://www.iph.fgov.be/epidemio (Tevredenheid in ROB- en RVT-instellingen – Deel 1: Ervaringen van de bewoners; deel 2: Bevindingen uit de bevraging van de familieleden van bewoners, deel 3: bevindingen uit de bevraging van de personeelsleden)

***Familieleden*** van bejaarden zijn ook tevreden over de verzorging. Een minpunt voor hen is de doorstroming van informatie en het feit dat er weinig rekening gehouden wordt met hun klachten.

Tien procent van het verplegend en verzorgend ***personeel*** zegt dat het zich een of meerdere keren per week emotioneel opgebrand voelt. 40% geeft aan dat het zich lichtjes gestresseerd voelt. Vooral werkdruk en mogelijkheden om vooruit te komen binnen de organisatie worden aangegeven als elementen waar men het minst tevreden over is. Toch zijn meer dan de helft van de personeelsleden tevreden over de inhoud van hun job, de omgang met collega's en bewoners. In Brusselse instellingen ligt de ontevredenheid en het gevoel van burn out hoger. Ook is daar het verloop van personeel veel hoger.

### (ii) Conclusies

- **Interacties**

- *Instellingen*

In de interviews hechten alle partijen veel ***belang aan (sociale) interactie*** tussen verzorgende en bewoner. Tijdens (de beperkte) observaties in de rusthuizen viel het ons op dat er nauwelijks interactie was tussen verzorgenden en residenten. Directie, personeelsverantwoordelijken en verzorgenden erkennen dit *tekort aan interacties*. Redenen die hiervoor worden gegeven – door directie & personeelsverantwoordelijke - zijn *"de mentaliteit van de jeugd", "zware tijdsdruk", "men is het niet meer gewoon", "er wordt te weinig aandacht aan besteed in de opleiding"*. Verzorgenden zeggen dat het komt door de tijdsdruk.

We moeten hierbij wel opmerken dat onze *observaties te beperkt* waren om algemene uitspraken te doen. Het gebrek aan observatie van interacties kan ook te wijten zijn aan het tijdstip waarop geobserveerd werd. Zo stelde een hoofdverpleegkundige dat in de voormiddag meer uitvoerende taken zijn (wassen, eten geven, bedden opmaken), waarbij er minder tijd is tot interactie. In de namiddag echter zou er wel de ruimte gelaten worden om eens te wandelen met een patiënt of meer tijd uit te trekken voor een babbel.

Algemeen kunnen we wel opmerken dat dit zeer ***verschillend*** is van rusthuis tot rusthuis. En binnen het rusthuis ook van afdeling tot afdeling. Er zijn afdelingen waar zorgen groter zijn, en waar daardoor minder tijd is tot interactie. Hier moeten we wel de volgende bedenking maken. Personeelsverantwoordelijken merken namelijk op dat vaak zelfs een minimum aan communicatie ontbreekt. Communicatie in de zin van aangeven met woorden wat je als verzorgende gaat doen en waarom, en dit vergt dan ook niet meer tijd. Wanneer we naar de verzorgingssector in het algemeen kijken, merken we dat het benadrukken van interactie en communicatie een algemeen aandachtspunt is waaraan gewerkt wordt.

Daarom is het mogelijk toch te besluiten dat interactie een belangrijk aandachtspunt is voor instellingen.

- *Thuiszorg*

We kunnen niet echt uitspraken doen over interacties tussen verzorgende en cliënt In thuiszorgsituaties. *Onze aanwezigheid* leek de normale gang van zaken immers erg te verstoren.

Uit interviews met personeelsverantwoordelijken uit thuiszorgdiensten en uit gesprekken met de verzorgenden kunnen we toch afleiden dat interactie en een sociale babbel belangrijk gevonden worden. De verzorgende wordt uiteindelijk een soort van vertrouwenspersoon. Gesprekken met de cliënten tijdens observaties bevestigen deze vaststelling.

- **Verwachtingen & taken**

Wanneer we de verwachtingen bekijken die werkgevers hebben ten aanzien van polyvalent verzorgenden, merken we dat die *zeer divers zijn en erg* ***verschillen*** tussen instellingen en organisaties en tussen rusthuizen en thuiszorgdiensten. Verzorgenden moeten heel wat taken aankunnen, en wanneer we de discussie over taakverdeling in de

zorg volgen[15], zullen de verantwoordelijkheden van verzorgenden zelfs nog uitgebreid worden.

- **Werkgever & Polyvalent Verzorgende**

De werkgever heeft enerzijds verwachtingen t.a.v. de polyvalent verzorgende als "werknemer". In deze verwachtingen stellen ze zich eerder homogeniserend op. Anderzijds heeft de werkgever ook verwachtingen t.a.v. de polyvalent verzorgende als polyvalent verzorgende, dit zijn dus verwachtingen m.b.t. houding naar cliënt, functioneren als polyvalent verzorgende. In deze verwachtingen formuleert men het belang van "om te gaan met diversiteit", "vertrekken van de cliënt", "zich aanpassen aan de situatie". Zodat we kunnen stellen dat omgaan met de diversiteit van de cliënt centraal is in de visie op hulpverlening.
Wel moeten we hierbij opmerken dat de diversiteit van de werknemer, meer en meer erkend wordt. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een personeelsbestand dat steeds multicultureler wordt. Op organisatieniveau (rusthuizen, thuiszorg) worden dan ook initiatieven genomen m.b.t. diversiteitsmanagement. Toch menen we te kunnen stellen dat diversiteit in deze context vaak verengd wordt tot cultuurverschillen, terwijl wanneer over diversiteit m.b.t. visie op zorg gesproken wordt, diversiteit veel breder ingevuld wordt (eigenheden individu, persoonlijke levenskeuze, vrijheid, …).

We kunnen dus stellen dat wanneer de werkgever spreekt over ***diversiteit van het personeel,*** hij het heeft over allochtonen of cultuurverschillen. M.b.t. ***zorgvragers*** wordt de betekenis van diversiteit opengetrokken en veel breder ingevuld.

De ***polyvalent verzorgende*** zelf wil zich enerzijds ook aanpassen aan de verwachtingen van de werkgever (door bv. sneller te werken, Nederlands te studeren, …). En anderzijds erkent hij/zij ook dat je bij het werk moet uitgaan van de cliënt/patiënt.

### 3.1.1.2. Diversiteitsmanagement

#### (i) observaties

Vanuit beleidsinitiatieven en vanuit de vaststelling dat het personeelsbestand steeds heterogener wordt, nemen een aantal rusthuizen en thuiszorgorganisaties ***initiatieven[16] m.b.t. diversiteitsmanagement***[17]. Er moet hierbij opgemerkt worden dat diversiteitsmanagement hier vooral de nadruk legt op *allochtonen.*

- *1 rusthuis: positief actieplan*
  - Initiatieven: Nederlands op de werkvloer, opleiding voor directie en verantwoordelijke, idee oprichten werkgroep anderstaligen (niet gebeurd). Continuïteit is verloren gegaan.
  - Heterogene samenstelling personeel

- *1 rusthuis: positief actieplan*
  - Initiatieven: Nederlands op de werkvloer, organisatie en diversiteit (cursus), terugkomdag (niet gebeurd), bevraging personeel.
  - heterogene groepen is ideaal voor management

- *1 rusthuis:*

[15] zie http://www.serv.be :beroepsprofiel van verzorgende
[16] Meer informatie over deze initiatieven vindt u in bijlage 4.
[17] Meer onderzoek nodig om verdere conclusies te trekken.

- Niet echt diversiteitsmanagement. Wel onthaalbrochure.

- *1 rusthuis:*
  - Probeert zeker evenwicht (qua nationaliteit) in teams te bewaren.

- *1 thuiszorgorganisatie:*
  - ondersteunen verzorgenden in omgaan met discriminatie

- *1 thuiszorgorganisatie:*
  - samenlevingsinitiatief
  - ondersteunen verzorgenden in omgaan met discriminatie en racisme

In gesprekken met personeelsverantwoordelijken bleek dat ze veel aandacht besteden aan het samenstellen van teams. Dit om een evenwichtig team samen te stellen dat volgens hen beter is. Een directeur stelt: *"Wij proberen altijd een zo heterogene groep te vomen, met zowel zoveel Belgen, zoveel Noord-Afrikanen, zoveel Centraal-Afrikanen om een evenwicht te hebben. Als ge te veel van een bepaalde soort gebruikt (laat ons dat woord nu gebruiken) dan hebt ge die machtspositie die ze willen innemen en die verdrukken dan een beetje".* Een andere instelling zegt: *"Er zijn heel veel verschillende culturen (15 of 20) uit Europa, Azië, Afrika. Ook in aantal. Er is niet echt een beleid, maar we proberen ervoor te zorgen dat er een zeker evenwicht is. Je moet het ook per equipe bekijken. Als er een equipe Belgen is kunnen we er anderen bijzetten."*

In de conclusies van dit deel gaan we verder in op diversiteitsmanagement.

### (ii) Conclusies

Wanneer we naar de initiatieven kijken met betrekking tot diversiteitsmanagement (voornamelijk positieve actieplannen) kunnen we het volgende concluderen.

- *Diversiteitsmanagement staat nog in de kinderschoenen*

Vooraleer we verdere bedenkingen maken bij de geobserveerde initiatieven m.b.t. diversiteitsmanagement is het belangrijk op te merken dat het een recent fenomeen is en dat diversiteitsmanagement bij de geobserveerde instellingen nog in zijn kinderschoenen staat. Rusthuizen en thuiszorgorganisaties worden met een veranderende realiteit (veranderend personeelsbestand[18]) geconfronteerd en voelen aan dat er zaken in hun management veranderd moeten worden. Dit is een eerste stap in het denken over diversiteitsmanagement. Een aantal rusthuizen hebben positieve actieplannen geschreven, wat we als een tweede stap kunnen beschouwen. Het is dus duidelijk dat het diversiteitsmanagement in ontwikkeling is.

- *Diversiteitsmanagement gericht op allochtonen*

De initiatieven m.b.t. diversiteitsmanagement richten zich tot allochtonen. Management van diversiteit wordt zo eigenlijk beperkt. Toch is het een nuttige invalshoek om zo de kansen tot arbeidsparticipatie van deze kansengroep te verhogen. Diversiteitsmanagement is evenwel breder[19].

- *Diversiteitsmanagement en samenstellen van teams*

[18] De aanwerving van de 'andere werknemer' gebeurt soms als "try out". We veronderstellen dat dit een eerste stap is in de evolutie naar het effectief bewust opstappen op de diversiteitstrein en ook in het interne management meer gebruik te maken en te reflecteren over de aanwezige brede diversiteit.
[19] Zie bijlage 4 & 3.3.3.

Personeelsverantwoordelijken stelden dat het zeer belangrijk is evenwichtige teams samen te stellen. Heterogeniteit (qua opleiding, karakter, maar ook qua afkomst) werd hierbij benadrukt. Het lijkt ons dat dit een eerste poging is om om te gaan met diversiteit (aanvoelen dat heterogene teams beter werken), en dat het belangrijk is dit ook te kaderen in een globale visie.

- *Interne en externe stimulans*

Enerzijds voelden de organisaties zelf dat het veranderende personeelsbestand andere eisen stelt aan het management. Het externe duwtje in de rug om effectief zaken aan het beleid te veranderen zijn de positieve actieplannen waarbij organisaties steun krijgen via BNCTO[20] (in Brussel).

- *Continuïteit van initiatieven is belangrijk*

Voor instellingen is het moeilijk de continuïteit te bewaren van de verschillende initiatieven. Uit interviews blijkt dat instellingen (rusthuizen) enthousiast in een actieplan stappen en verschillende activiteiten organiseren, maar dat de opvolging en verankering van deze activiteiten moeilijker verloopt. Activiteiten krijgen zo een éénmalig karakter, waardoor hun inhoud en doel weinig kans krijgt verankerd te worden in de organisatie. Zo werd in één organisatie gestart met Nederlands op de werkvloer, maar werd uiteindelijk niet voorzien in een vervolgopleiding. In een ander rusthuis werd vorming voorzien m.b.t. interculturele communicatie voor verantwoordelijken, maar de 'vervolmakingsdag' was dan weer niet doorgegaan.
Bij navraag (VIVO[21]) blijkt dat het bevorderen en in stand houden van de dynamiek vaak afhankelijk is van begeleiders (BNCTO/STC), wat ook duidelijk maakt dat verankering in de organisatie nog geen realiteit is. Diversiteitsmanagement is dan ook geen éénmalig initiatief. Het vergt een continue inspanning, wat niet altijd gemakkelijk is voor een organisatie. Door één verantwoordelijke werd aangegeven dat diversiteitsmanagement bijzaak is voor de organisatie omdat administratieve problemen op dit moment prioritair zijn. Hij beschouwde diversiteitsmanagement dan ook als extraatje wanneer de zaken goed gaan, maar in een organisatie met problemen (administratief en financieel) is daar nu eenmaal geen tijd voor.

- *Activiteiten in organisatie bereiken beperkt publiek*

De activiteiten hebben een beperkt publiek. De georganiseerde initiatieven richten zich telkens tot een aantal mensen (aantal mensen die cursus Nederlands willen volgen, aantal personeelsverantwoordelijken, …). Op zich is dit geen probleem, maar dit wordt wel problematisch als er geen opvolging en overdracht van de verworven kennis plaatsvindt.

- *Waaier van activiteiten*

Diversiteitsmanagement houdt een waaier van activiteiten in. Uit interviews en observaties kwam naar voor dat voornamelijk volgende initiatieven genomen werden:

[20] Zie bijlage 4.
[21] Zie bijlage 4.

- *organisatie lessen Nederlands op de werkvloer*
- *organisatie cursus "interculturele communicatie" voor personeels-verantwoordelijken*
- *idee (niet uitgevoerd) om allochtonen een stem te geven in de organisatie*
- *samenwerken met bepaalde organisaties (om o.a. personeel te recruteren)*
- *onthaal nieuwe werknemers*
- *samenstellen van teams/personeel (heterogeen)*

We willen hierbij opmerken dat er nog tal van andere initiatieven zijn die kaderen in een diversiteitsmanagement. Doyen, Lambers & Janssens (2002) inventariseren volgende mogelijkheden:

Arbeidsmarktbewust personeelsbeleid
- specifiek werven naar kansengroepen toe
- niet-discriminerende selectie
- onthaal nieuwe werknemers
- opvolging klachten over pesterijen
- opleiding (taalopleiding, sociale vaardigheden, …)
- stages
- stimuleren van doorstroom (interne vacatures en promotie, …)
- flexibiliteit voor noden en wensen van 'andere' werknemers

Arbeidsmarktbewust organisatiebeleid
- taaksplitsing
- aanpassing machines, werkplek, vertaling
- aanpassing uurregeling, werkritme,…

Formele diversiteitsstructuren
- streefcijfers naar bepaalde doelgroepen toe
- gelijkekansenplan
- formele diversiteitsstructuren
- inschrijving diversiteit in mission statement

Externe samenwerking
- netwerkrelaties met zelforganisaties van kansengroepen
- netwerkrelaties met intermediairen (VDAB, uitzendkantoren, …)
- relaties met omgeving
- netwerkrelaties met overheid
- netwerkrelaties met opleidingsinstanties

### 3.1.2. Doelen "omgaan met diversiteit" & consequenties voor de opleiding

Op basis van observaties en interviews werden doelen met betrekking tot het "omgaan met diversiteit" in kaart gebracht. We vulden deze interviews en observaties aan met informatie uit het Beroepsprofiel voor een polyvalent verzorgende geformuleerd door SERV[22] (Sociaal Economische Raad van Vlaanderen), het Besluit[23] van de Vlaamse Regering van 28 januari 2000 tot regeling van de erkenning en subsidiëring van opleidingscentra voor polyvalent verzorgenden, het Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 1997 tot regeling van de erkenning en de subsidiëring van diensten voor gezins- en bejaardenhulp (Statuut van de verzorgende in de thuiszorg als bijlage bij het besluit), functiebeschrijving van verzorgenden (van verschillende betrokken organisaties) en het ouderenbeleid van Minister M.Vogels[24].

#### (i) doelstellingen

De geformuleerde doelen vindt u in bijlage 5. Belangrijk is op te merken dat het geen einddoelen voor de opleiding zijn. Het is het resultaat van het in kaart brengen van verwachtingen en eisen m.b.t. het omgaan met diversiteit t.a.v. de polyvalent verzorgende.
De doelen werden met de verschillende organisaties afzonderlijk besproken. De doelen in bijlage zijn dan ook het resultaat van deze besprekingen.

#### (ii) organisaties: belangrijkste aandachtspunten

Uit gesprekken met de verschillende organisaties kwamen volgende doelen uit de lijst als belangrijkste naar voor:

1. *vertrekken van eigenheid van zorgvrager*
2. *flexibel zijn (in aanwenden van technische en sociale vaardigheden & in het werk (uurrooster, etc.) in het algemeen*
3. *kunnen samenwerken*
4. *waardering & respect hebben voor andere culturen, visies, …; zich bewust zijn van verschillen*
5. *kunnen omgaan met vooroordelen & zich bewust zijn van eigen vooroordelen*

Een algemene bedenking van de verschillende betrokkenen bij het bekijken van de lijst was dat er enorm veel geëist wordt van een polyvalent verzorgende. Iemand formuleerde het op een vergadering als volgt: "*dit* (deze lijst) *mogen we nooit laten lezen aan polyvalent verzorgenden in spe of die zien dat niet zitten".*

---

[22] http://www.serv.be Beroepsprofielenwerking. De SERV beroepsprofielenwerking is een project met als hoofddoel de competentievereisten en kwalificatiebehoeften op te sporen voor beroepen en functies. Dit naar aanleiding van de voortdurende discussie omtrent arbeidsmarktbehoeften, de competentievereisten en het kwalificatieniveau van huidige en toekomstige werknemers. De beroepsprofielen kunnen dan ook een instrument zijn voor een betere afstemming van opleidingen op de arbeidsmarktbehoeften. Voor het construeren van deze beroepsprofielen wordt samengewerkt met de sociale partners en de sectoren via een conferentiemethode.
[23] http://www.wvc.vlaanderen.be/juriwel/thuiszorg/index.htm
[24] http://www.miekevogels.be & http://wwww.wvc.vlaanderen.be/ouderenzorg/nieuwouderenbeleid/

Daarom is het belangrijk om er hier nogmaals op te wijzen dat de doelen geen einddoelen zijn voor de opleiding. Het zijn doelen waarin elke polyvalent verzorgende (beginnend of reeds langer werkend) gedurende opleiding en latere carrière evolueert.

Uit gesprekken kwam naar voren dat het belangrijk is voor polyvalent verzorgenden om in hun zorg te vertrekken van de eigenheid van het individu en daar hun verzorging en manier van werken op af te stemmen.

In de doelen zijn er verschillende niveaus te onderscheiden. ***"Inzicht hebben in"*** beschouwen we als het moeilijkste niveau. Organisaties merkten bij de besprekingen op dat inzicht hebben in, idealiter wel nuttig zou kunnen zijn, maar dat het geen noodzaak is om je werk als polyvalent verzorgende goed te doen. We mogen ook geen te hoge verwachtingen stellen en moeten realistisch blijven. Verzorgenden kunnen ook hun werk goed doen, zonder een uitmuntend inzicht te hebben in de situatie. Ze worden in hun werk ondersteund door de sectorverantwoordelijke die via een intake-gesprek en andere vergaderingen zicht probeert te krijgen op de context van de (problemen) van de cliënt. Inzicht hebben in … is ook een vaardigheid die groeit doorheen meerdere ervaringen die men heeft.

Een andere opmerking die werd gemaakt betreft het ***stellen van grenzen***. Verzorgenden moeten in hun zorg inderdaad vertrekken van het individu, maar ze moeten ook grenzen leren stellen in de zorgen die ze kunnen en mogen toedienen. Dit is niet altijd eenvoudig omdat je als verzorgende –zeker in de thuiszorg- niet in direct teamverband werkt. Ook in instellingen worden verzorgenden geconfronteerd met vragen die hun bevoegdheid overstijgen. Bijvoorbeeld: soms wordt er aan verzorgenden gevraagd (zeker met het huidig personeelstekort) om een infuus te leggen. Dan moet de verzorgende *'avoir le courage de dire non'.*

Algemeen gaf men in de gesprekken aan dat je leert omgaan met diversiteit[25] (verschillen tussen cliënten, instellingen, …) door in die situaties gewerkt te hebben en door in verschillende situaties terecht te komen. De organisaties geven ook aan dat in hun opleiding hier aandacht aan wordt besteed als eerste stap in het voorbereiden op de confrontatie met diversiteit.

Een aantal van de geformuleerde doelen werden in gesprekken beschouwd als evidenties. We menen juist dat het toch belangrijk is om deze doelen toch eens op papier te zetten, en ons te realiseren dat we (en de werksituatie) heel wat verwachtingen hebben ten aanzien van polyvalent verzorgenden. Door deze verwachtingen te expliciteren, wordt het mogelijk om concreet in de opleiding kansen in te bouwen om cursisten te leren omgaan met diversiteit. Dit komt in het volgende deel aan bod.

#### (iii) Operationaliseren van de doelstellingen

Uit de doelstellingen die geformuleerd werden, blijkt duidelijk dat er m.b.t. het omgaan met diversiteit en het flexibel functioneren veel geëist wordt van een polyvalent verzorgende. Daarom menen we dat het belangrijk is om de opleiding zo te organiseren dat deze doelstellingen geoperationaliseerd kunnen worden en dat er op systematische wijze acties ondernomen worden die een betere voorbereiding van cursisten op de toekomstige diversiteit in de werksituatie beogen. In een tweede fase van het onderzoek observeerden we dan ook de opleidingssituatie om een stand van zaken op te maken met betrekking tot het besteden van aandacht aan de voorbereiding van cursisten op het omgaan met

[25] Zie ook bijlage 5.

diversiteit in hun toekomstige werksituatie, in hun opleiding en uiteindelijk ook hun eigen leven.

## 3.2. Resultaten observaties en interviews m.b.t. opleidingssituatie

In de tweede fase van dit onderzoek werden observaties en interviews gedaan in verschillende opleidingen. In bijlagen 6 en 7 vindt u een verslag van de observaties in de opleidingssituatie.

Omdat onze observaties te beperkt waren (aantal vakken per opleiding) doen we hier uitspraken over de observaties heen en dus niet voor specifieke opleidingen. Bij deze observaties keken we vooral naar de inhoud van de cursussen, de manier waarop omgegaan wordt met diversiteit van de groep en de wijze waarop cursisten voorbereid worden op de diversiteit in het werkveld.

Als algemene conclusie kunnen we stellen dat er ***elementen van interculturalisering*** en dus voorbereiding op omgaan met diversiteit in de opleiding aanwezig zijn, maar dat deze elementen ***niet systematisch*** ingebed zijn in de organisatie. De mate waarin deze aspecten een plaats krijgen, varieert tussen lesgevers.

In gesprekken met betrokken organisaties, blijkt ook dat er belang gehecht wordt aan het leren omgaan met diversiteit (zie bijlage 5). Men stelde wel vaak dat: *"cursisten doen dit automatisch"* of "*cursisten leren dit in hun stage",* of *"we wijzen cursisten op het belang van flexibel te zijn het gebruik van voorgeschreven technieken bij de toediening van de zorg" of "deze elementen komen aan bod in de lessen".* Dit werd ook in de observaties bevestigd, waar we vooral zagen dat lesgevers mondeling verschillen aanhaalden, wezen op alternatieven, etc. (zie bijlage 6).

Vanuit het Steunpunt Intercultureel Onderwijs vinden we het belangrijk om systematisch aan deze zaken te gaan sleutelen. Dit omdat je door systematisch de opleiding aan te passen en het 'omgaan met diversiteit' te integreren in de opleiding, de cursisten veel beter kan voorbereiden op het toekomstige werk. Bij interculturalisering van de opleiding komt het er dus op aan om de leerkansen voor het omgaan met diversiteit optimaal te benutten.

Op basis van observaties hebben we een aantal "good practices" in kaart gebracht m.b.t. het omgaan met diversiteit. Deze lijst vindt u in 3.3.1.. In 3.3.2. gaan we in op aspecten om aan interculturalisering in de opleiding te werken.

## 3.3. Interculturalisering: Aanbevelingen

In dit deel van het rapport formuleren we aanbevelingen voor de opleiding polyvalent verzorgende. We onderscheiden drie niveaus in deze aanbevelingen. Een eerste luik bevat tips voor de opleidingspraktijk, een tweede luik gaat in op interculturalisering van de opleidingsorganisatie en een derde luik behandelt aanbevelingen voor werkgevers van polyvalent verzorgenden.

### 3.3.1. Tips voor de opleidingspraktijk

Deze tips zijn gebaseerd op de observaties en gesprekken (en aangevuld met de visie en ervaringen binnen het Steunpunt Intercultureel Onderwijs) waarin we heel wat goede voorbeelden van het omgaan met diversiteit gezien hebben. Het zijn concrete tips voor

lesgevers (en de organisaties) om diversiteit in te brengen in de opleidingspraktijk. Deze tips zijn een aanvulling van de screeningslijst van de opleidingspraktijk[26] die ontwikkeld is door het Steunpunt ICO.

---

**TIPS[27] VOOR INBRENGEN VAN DIVERSITEIT IN DE OPLEIDINGSPRAKTIJK**

**1. Leerinhouden**

- ***Flexibel lesprogramma***

- Afhankelijk van cursisten kan je meer/minder aandacht besteden aan bepaalde *onderwerpen.*
  - Tijdens de opleiding voelen lesgevers vaak aan dat "een groep snel vordert of traag vordert" in een bepaald vak. Het is interessant wanneer het programma de mogelijkheid biedt om flexibel met de uren om te springen en bijvoorbeeld aan een voor de cursistengroep blijkbaar moeilijker vak extra aandacht te besteden. Of nog, de resterende uren benutten voor onderwerpen waarin de cursisten zich willen verdiepen.
- Cursisten leren in de opleiding *flexibel* om te gaan met veranderingen (als voorbereiding op hun latere werk) door ook in de opleiding aandacht te besteden aan uurroosters en veranderingen hierin.

- ***Nagaan welke leerinhouden relevant zijn***

- Het is nodig cursussen regelmatig te bekijken om na te gaan of ze nog aangepast zijn aan de huidige realiteit in instellingen en thuiszorg en aan evoluties in de praktijk (technieken, communicatie met demente bejaarden, …)
  - Lesgevers gaan gezamenlijk naar bijscholingen of beurzen waar nieuwe technieken in de verzorgingssector worden gedemonstreerd.
  - Cursussen worden inhoudelijk opgevolgd.
  - Cursussen bevatten ook verwijzingen naar evoluties in praktijken/theorieën over de zorg. Dit zodat cursisten ook leren dat deze zaken kunnen evolueren en niet statisch zijn.

- ***Aansluiten bij een pluriforme maatschappij***

- De cursussen aanpassen en elementen integreren in de cursus die de diversiteit van cliënten, werkmethodes en instellingen reflecteren.

---

[26] Ernalsteen, V, Joos, A., Piessens, A. & Suijs, S. (2001). Ico & co. Werkmap voor interculturalisering van opleidings- en tewerkstellingsinitiatieven. Steunpunt Intercultureel Onderwijs: Universiteit Gent.

[27] Dit beschouwen we als een aanvulling bij de screeningslijst voor de opleidingspraktijk uit de trajectgids ICO&Co.

- Bijvoorbeeld: Gebruik maken van verschillende voorbeelden. Wanneer je praat over families/gezinnen, ook voorbeelden geven die verwijzen naar nieuw samengestelde gezinnen, eenoudergezinnen, …

→ Meer informatie hierover vindt u terug in de Checklist voor interculturele leermiddelen (zie bijlage 8)

- ***Cursusinhoud aanpassen aan de doelgroep***

- Soms zijn cursussen zeer theoretisch of zeer ingewikkeld. Cursisten vinden sommige cursussen ook heel moeilijk. Het is belangrijk om te bepalen wat cursisten (moeten) aankunnen en in welke mate ze bepaalde achtergronden moeten kennen.

- ***Aansluiten bij de diversiteit in het werkveld***

- Mensen uit toekomstige werksituatie naar opleiding halen
  - Bijvoorbeeld: meter/peter systeem: polyvalent verzorgenden die in de organisatie werken worden peter/meter van cursisten en ontmoeten elkaar op regelmatige tijdstippen.
  - Regelmatig gastsprekers uit rusthuizen/thuiszorg naar opleiding brengen.
- Verschillende leercontexten aanbieden
  - Voor een praktijkvak verzorging kan men afspraken maken met een rusthuis dat vele nieuwe materialen gebruikt. Cursisten krijgen zo de kans om deze materialen in kleine groepjes met de lesgever uit te testen.
- Gebruik maken van voorbeelden uit de praktijk
  - Voorbeelden die theorie/les ondersteunen.
  - Tegenvoorbeelden die aangeven dat het niet altijd eenvoudig is om de techniek in praktijk te brengen.
  - Voorbeelden die aangeven dat zorgvragers heel erg verschillend kunnen reageren.
  - Voorbeelden met mogelijke alternatieve oplossingen geven voor zulke situaties
  - Voorbeelden die aangeven dat er niet altijd één oplossing is voor een situatie.
  - Ook ervaringen van cursisten benutten en voorbeelden van cursistenervaringen een plaats geven in de les.
- Alternatieve methodes aanleren voor technieken.
  - In de verzorging zijn vaak verschillende methodes mogelijk voor bijvoorbeeld het opmaken van een bed of het geven van een bedbad aan een patiënt. Het is interessant om in de opleiding cursisten in te wijden in verschillende methodes.
- Aangeven hoe men in de praktijk met moeilijkheden kan omgaan.
- Praktijklokaal weerspiegelt variatie aan materialen uit het werkveld

- In opleiding wordt rekening gehouden met feit dat ook samenstelling van bevolking in rusthuizen evolueert.
  - Doordat mensen in rusthuizen ouder worden en specifiekere zorgen hebben, is het nodig om ook hier aandacht aan te besteden in de opleiding.
- Verschillen tussen het werk in rusthuizen en in de thuiszorg komt ook aan bod in verschillende vakken.

❑ ***Kritisch leren denken/ kritisch omgaan met informatie***

- Ruimte laten voor eigen meningen en visies van cursisten.
  - Ook aandacht schenken aan andere meningen die niet uit de cursistengroep komen.
  - Deze meningen en visies koppelen naar het werk.
    - Bijvoorbeeld: *Wat doe je als X vindt dat Y, terwijl jouw visie Z is?*
- Ruimte creëren om stages voor te bereiden en na te bespreken.
  - Ruimte maken om negatieve én positieve stage-ervaringen te bespreken en kritisch om te gaan met situaties en praktijken in bepaalde rusthuizen.
  - Dit niet beperken tot het mondeling vertellen, maar ook actief met de hele groep (of in kleine themagroepjes) op zoek gaan naar mogelijke oplossingen of wijzen om te reageren.

**2. Gebruik maken van diversiteit van cursisten**

❑ ***Ervaringen/kennis/vaardigheden van cursisten gebruiken als vertrekpunt voor les***

- Voorbeelden: Cursist die inwoont bij grootouders en al kennis heeft over specifieke voeding, cursist die iets meegemaakt heeft in familie (dementerende ouder) als startpunt voor les over dementie. Een andere cursist die in een droogkuis werkt en zeer veel weet over wasproducten aan het woord laten tijdens les over wasproducten.
  - Men kan ook verder gaan hierin en cursisten met bepaalde vaardigheden (bijvoorbeeld verstellen) aanstellen als mentor voor beginnelingen.
- Expliciteren van bepaalde opvattingen van cursisten is belangrijk. Zo kan duidelijk worden of een bepaalde cursist een verkeerd beeld heeft van de wijze waarop met cliënten omgegaan moet worden.
  - Bijvoorbeeld: het kan zijn dat cursisten de idee hebben dat men zeer betuttelend (aanspreken met verkleinwoordjes) met bejaarde personen moet omgaan.

❑ ***Mogelijkheid tot differentiatie***

- Cursisten in de opleiding hebben al een heel parcours doorlopen in hun leven. Vaak beschikken ze reeds over een heel aantal vaardigheden. Daarom is het interessant om na te gaan bij verschillende lessen wat cursisten al kunnen en die kennis en kunde dan ook een plaats te geven in de opleiding.
    - Kennis/kunde van cursisten gebruiken voor groep (zie ook gebruiken van ervaring/kennis/vaardigheden, … van cursisten)
- Differentiatie
    - Cursisten met al een uitgebreide kennis over een bepaald onderwerp uitbreiding geven of verdieping in een ander vak. Inhoudelijk is het interessant om te werken met basis en extra. Kennis die cursisten zeker moeten hebben en zaken die misschien voor een aantal cursisten interessant zijn. (zie ook cursussen: een aantal cursussen zijn inhoudelijk moeilijk).
    - Werken in kleine groepjes
    - Cursist die al een kookopleiding gevolgd heeft, maar zwakker is voor verstellen kan je de mogelijkheid geven om die uren aan de verstelcursus te besteden.
- Op vlak van taal hebben niet alle anderstalige cursisten het even gemakkelijk. Daarom is het interessant om eventueel na te denken aan differentiatie op dit vlak.
    - Extra begeleiding voor anderstalige cursisten.
    - Cursisten opsplitsen voor taal in verschillende niveaus.
    - Werken met gemixte niveaugroepjes.
    - Aanpassen van taal van cursus.

- ***Geven van verantwoordelijkheid aan cursisten***

- Geef verantwoordelijkheid aan cursisten voor elkaar. Nederlandstalige cursisten kunnen dienen als meter/peter voor anderstalige cursisten en hen helpen bij administratieve zaken.
- Cursisten de verantwoordelijkheid geven voor het eigen leren en hen de kans geven om ook een aantal lesonderwerpen zelf aan te brengen.
- Regelmatig een bijeenkomst organiseren voor cursisten zodat zij hun ideeën, opmerkingen, bedenkingen over reilen en zeilen van de opleiding/stage … kunnen ventileren.
- Cursisten betrekken bij het maken van afspraken.

- ***Plaats geven aan meningen, visies, … van cursisten***

- Cursisten zullen in het werkveld geconfronteerd worden met tal van visies, meningen, culturen, … Daarom is het belangrijk om ook in de opleiding zelf hier al aandacht aan

te besteden, en de kans te geven de eigen mening, visie etc. te expliciteren en te confronteren met die van anderen.

- vb. Iemand uit Kongo vindt dat het niet juist is hoe bejaarden bij ons soms behandeld worden. Het is belangrijk om dit te expliciteren en ook hun ervaringen en visie een plaats te geven. En ervoor te zorgen dat ook zij niet met stereotyperingen voor de dag komen *"bejaarden worden hier slecht behandeld, maar dat is jullie cultuur".*

## 3. Pedagogisch-didactisch handelen

Meer gebruik maken van interactieve werkvormen is een must. Studenten worden wel gewezen op de diversiteit van de toekomstige werksituatie, maar het is belangrijk om hen ook al eens te laten ervaren hoe ze zouden reageren in zulke situatie, om hen te laten nadenken over bepaalde situaties, hen de kans te geven die in een klassetting te analyseren. Dit wapent cursisten beter om met de praktijk om te gaan en om de kloof tussen praktijk en theorie te dichten. Interactief te werk gaan maakt ook lessen boeiender.

- ***Interactie inbrengen in verschillende vakken***

- Interactie is een belangrijk aspect van het lesgeven. Tracht ook in theoretische cursussen zoveel mogelijk actief te werken. Dit door het uitwisselen van ideeën, het werken met actualiteit, …
  - Cursisten moeten ook hier vertrouwd mee gemaakt worden. Soms zijn cursisten hier nog niet aan gewend (zelf het woord nemen etc.), dan is het interessant om met het team een oplossing te zoeken en de manier van lesgeven aan te passen.

- ***Onderwijsleergesprek***

- Studenten bij onderwerpen betrekken via het stellen van vragen en toelaten dat ook cursisten vragen stellen.
  - Het is belangrijk om ook regelmatig vragen te stellen die open zijn en waar men geen eenduidig antwoord op verwacht.
  - Schenk ook aandacht aan de formulering van je vragen. Steeds kleinere deelvraagjes stellen om te komen tot een gewenst antwoord lokt soms volgende reactie uit bij cursisten: "Geef het antwoord nu zelf maar, want wij weten niet waar je naartoe wilt".

- ***Rollenspelen***

- Moeilijke situaties uit stage naspelen en samen met andere cursisten op zoek gaan naar een betere (andere mogelijke) reactie.

- Situatie schetsen (situaties die vaak voorkomen in het werk) en cursisten dit laten spelen. Vervolgens analyseren vanuit het praktijk/theoretisch kader en bijsturen waar nodig.

- ***Open taken***

- Cursisten aan het werk zetten rond praktische vragen die in de werksituatie kunnen rijzen.
    - *Bijvoorbeeld: je komt als verzorgende bij X terecht, je moet X zorgen toedienen en je hebt X materiaal. Terwijl je in de opleiding altijd V materiaal voor handen had. Hoe los je dat op?*

- ***Groepswerk***

- Verzorgenden moeten samenwerken met tal van mensen. Daarom is het belangrijk om hen ook al in de opleiding aan het werk te zetten in groep.
- Heterogene groeperingsvormen gebruiken (cursisten met reeds voorkennis van het onderwerp, bij mensen die nog geen ervaring hebben, etc.)

- ***Werken in kleine groepen***

- Dit is vooral interessant bij praktijkvakken. Door de cursisten in kleinere groepen te verdelen, krijgen ze meer kans om de praktijk (en interacties) te oefenen (koken, bed opmakken, wassen van pop, …).

## 4. Begeleiding cursisten

- ***Individuele begeleiding van cursisten***

- Aantal uren per cursist voorzien om het opleidingsproces op te volgen en te begeleiden.
    - Stages evalueren, nadenken over toekomst, moeilijkheden detecteren en samen naar oplossingen zoeken
- Ook begeleiding voorzien voor cursisten op sociaal vlak. Dit ter ondersteuning van de cursist in de opleiding, zodat er geen hinderende randvoorwaarden zijn (voorbeeld: geen woning, psychologische problemen, …). Deze begeleiding kan bestaan uit het doorverwijzen van de cursist naar relevante hulpinstanties.

- ***Rekening houden met persoonlijke achtergrond/situatie***

- De cursist als persoon benaderen en rekening houden (in zoverre mogelijk) met de achtergrond. Er worden hierover best ook afspraken gemaakt aan het begin van de cursus.

## 5. Lesgevers[28]

- ***Overleg***

- Regelmatig overleg met lesgevers is belangrijk wanneer je op deze wijze te werk gaat.
- Evalueren van voortgang van cursisten
- Opvolgen van vooruitgang cursisten
- Bijsturen programma
- In vergaderingen ook pedagogische problemen, inhoudelijke problemen aan bod laten komen en gezamenlijk op zoek gaan naar bijvoorbeeld een nieuwe aanpak.
- Vereist ook enige flexibiliteit van het opleidingsteam
- Samenwerking is zeer belangrijk.
- Door samen te werken, kan je gemakkelijker groepen splitsen of op verschillende niveaus werken.

- ***Bijscholing***

- Inhoudelijke en pedagogisch-didactische bijscholing.
  - Lesgevers hebben nood aan tijd om zich inhoudelijk bij te scholen. Ook pedagogisch-didactische bijscholing (in team) is zeer interessant. Zeker omdat lesgevers steeds opnieuw met andere cursistengroepen en nieuwe situaties geconfronteerd worden, waarin ze telkens weer op zoek moeten gaan naar een goede aanpak.

## 6. Link met buitenwereld

- ***Contacten leggen met instellingen***

- Het leggen en onderhouden van contacten met instellingen is belangrijk om evoluties op het terrein op te volgen, goede contacten te bewaren met mogelijke stageplaatsen, …

- ***Veranderingen in het werkveld***

- Veranderen in het werkveld (werkwijze, technieken,…) opvolgen zodat er soepel kan op ingespeeld worden in de lessen.
  - Eventueel afspraken maken met instelling waar bepaalde technische instrumenten aanwezig zijn om daar eens een les te geven in kleine groepjes, zodat studenten met nieuwe technieken geconfronteerd worden en zelf de kans krijgen om deze eens uit te testen.

[28] Zie ook aanbevelingen m.b.t. opleidingsorganisatie. Een gezamenlijke visie draagt namelijk bij tot het succesvol interculturaliseren van de opleiding.

**7. Stage**

- ***Goede opvolging en evaluatie*** van stage en de instelling waar stage gelopen werd.
- Opvolgen en evaluatie van stageplaatsen. Dit opdat de stage kan bijgestuurd worden (verwachtingen die personeel hebben t.a.v. taken stagiairs) en opdat toekomstige cursisten van deze ervaringen gebruik kunnen maken.

- ***Nadenken over stagestrategie:***
- Wanneer stage? Hoe lang? Evaluatie van stage.
  - Stagiairs ook de kans geven om tijdens een week-end of de nacht stage te lopen in instellingen. Dit om verschillende aspecten van het beroep te leren kennen.
  - Nadenken over plaats in gehele opleiding van stage in rusthuizen en stage in thuiszorg, zodat deze stages (die toch erg verschillend zijn) goed voorbereid kunnen worden.

**8. Evaluatie**

- Geef aandacht aan de selectiecriteria die je hanteert. Bekijk hoe er geevalueerd wordt, wat de vragen zijn, of deze duidelijk zijn. Geef op voorhand goed aan wat je verwacht van de toekomstige cursist.
- Belangrijk is om te zorgen dat de wijze waarop cursisten geëvalueerd worden, recht doet aan hun kunde en kennis. M.a.w. zorg ervoor dat je via examens werkelijk hun vaardigheden evalueert.
  - Geef aan cursisten zelf ook de kans om een keuze te maken in de manier waarop ze examen willen doen (mondeling, schriftelijk, presentatie, …)
  - Bereidt cursisten goed voor op het examen, zodat ze goed weten wat er van hen verwacht wordt.
  - Geef ook de mogelijkheid om een examen te bespreken.
  - Evalueer ook tijdens het jaar samen met de cursisten hun prestaties en geboekte vooruitgang. Geef cursisten tijdens de opleiding regelmatig feedback.

---

### 3.3.2. Aanbevelingen voor de opleidingsorganisatie

Wanneer we de tips voor de opleidingspraktijk bekijken, wordt al gauw duidelijk dat interculturalisering niet op één enkel niveau te situeren valt. Wanneer we interculturaliseren zijn al gauw verschillende niveaus betrokken: interculturaliseren doe je namelijk op ***niveau van cursisten, opleiders en organisatie***.

Uit observaties en interviews hebben we geleerd dat er al heel wat elementen in de opleidingspraktijk en organisatiepraktijk zijn die een intercultureel gehalte hebben. We vinden het

vanuit het Steunpunt Intercultureel Onderwijs evenwel nodig om systematisch aan de slag te gaan, zodat op gestructureerde wijze die kennis en vaardigheden ingezet kunnen worden en zodat op gestructureerde wijze gewerkt kan worden aan de doelen voor cursisten met betrekking tot het omgaan met diversiteit.

De doelen die we geformuleerd hebben in samenspraak met de organisaties situeerden zich op het niveau van de cursisten. Natuurlijk hebben deze doelen een weerslag op de manier waarop je de opleiding organiseert. Maar verder zijn er ook doelen m.b.t. interculturalisering voor de organisatie zelf. In de gesprekken die we met de organisaties voerden na de twee fases (observaties en interviews in de werk- en opleidingssituatie), peilden we naar de mate waarin organisaties geïnteresseerd zijn om te werken aan interculturalisering en naar de wijze waarop het voor hen in hun organisatie haalbaar lijkt. Een interculturaliseringstraject is namelijk een traject dat op maat van een organisatie uitgestippeld wordt, waarbij op verschillende manieren gestart kan worden (zie bijlage 9 en bijlage 10).

Het is belangrijk voor de organisaties om volgende elementen in hun interculturaliseringstraject te integreren:

- ***Visie-ontwikkeling***

Een belangrijk luik in het interculturaliseren is het ontwikkelen van een visie op organisatie/opleidingsniveau. Doorheen het project hebben we vergaderd met een aantal mensen van de betrokken organisaties. Toch is het belangrijk om met meerdere betrokkenen uit de organisatie aan visie-ontwikkeling te doen. Daarom stellen we in de eerste plaats voor om een introductie van interculturalisering te organiseren (met externe begeleider) voor verschillende personen uit de organisatie (opleiders, coördinatoren, personeelsverantwoordelijken). Het hebben van een gemeenschappelijke visie draagt enorm bij tot het interculturaliseren en het duiden van hiermee in verband staande problemen. Uit gesprekken met de verschillende organisaties blijkt duidelijk dat er nood is aan het gezamenlijk ontwikkelen van een visie. Vooral organisaties die geconfronteerd worden met een toenemende diversiteit bij cursisten (o.a. Solidariteit) geven aan dat die veranderingen een weerslag hebben op het nadenken over de opleiding.

- Voor *Solidariteit voor het Gezin*, *Thuishulp* en *Familiehulp* is het interessant om zo met het bestaande team aan visie-ontwikkeling te doen en dit te koppelen aan hun praktijkervaringen.
- Voor *Afrikans* is het boeiend om met het latere team, vooraleer de opleiding van start gaat, een visie te ontwikkelen. Via een gezamenlijke visie kunnen namelijk elementen m.b.t. interculturalisering een plaats krijgen doorheen de hele opleiding: in vakken, in de opzet van de opleiding, …

- ***Pedagogisch-didactisch***

Uit de tips voor interculturalisering van de opleidingspraktijk, blijkt dat er heel wat elementen zijn waarmee men aan interculturalisering kan werken. Het is evenwel belangrijk dat binnen een organisatie interculturalisering gedragen wordt en dat eraan gewerkt wordt. Gesprekken met de verschillende organisaties geven aan dat op volgende domeinen een vorming gewenst is:

- ***Interactieve werkvormen***

Vanuit observaties, waarin bleek dat lesgevers vaak werken met vraag-leergesprek en nog niet allemaal erg interactief te werk gaan, menen we dat het interessant is lesgevers te begeleiden bij het gebruik maken van interactieve werkvormen in hun lespraktijk.

- *Vorming interactieve werkvormen: "Vorming over plaats van interactieve werkvormen binnen intercultureel leren."*
- *Opvolging & begeleiding bij het in praktijk brengen van interactieve werkvormen*
- *Ervaringuitwisseling en evaluatie van de uitgewerkte werkvormen.*

- ***Gebruiken van diversiteit en inbrengen van diversiteit in lessen***

Vanuit observaties blijkt dat lesgevers al heel wat diversiteit automatisch in hun lessen inbrengen en vaak ook gebruik maken van de aanwezige diversiteit. Toch is het belangrijk om lesgevers hierover een vorming te geven zodat ze in staat zijn om op meer systematische wijze gebruik te maken van diversiteit. Een eerste aanzet tot het gebruiken van en inbrengen van diversiteit in de opleidingspraktijk vindt u in 3.3.1. (Tips voor de opleidingspraktijk). Samen met het team hiermee aan de slag gaan breidt de mogelijkheden uit.

- ***Cursusmateriaal***

Uit observaties en interviews bleek dat er nood is aan het inhoudelijk en vormelijk (taalgebruik) aanpassen van de cursussen[29]. Het is belangrijk om bij deze aanpassing ook oog te hebben voor diversiteit in de leermaterialen. De diversiteit van werkvloer (en samenleving) moet zeker een plaats krijgen in de nieuwe cursussen.

- *De Checklist voor interculturele leermiddelen (zie bijlage 8) kan gebruikt worden door de verschillende betrokkenen die de cursussen aanpassen. Ook voor Afrikans is het zeer interessant om vooraleer hun lessen werkelijk van start gaan, de cursussen gezamenlijk te overlopen aan de hand van deze checklist.*
- *We menen dat het nuttig is om ook een begeleider aan te duiden met als verantwoordelijkheid de opvolging van het opnemen van elementen m.b.t. diversiteit in verschillende cursussen.*

- ***Opvolging***

Na acties, zoals het werken rond interactieve werkvormen, hebben organisaties de nood om nog eens opnieuw te reflecteren over de visie. Daarom is het belangrijk om momenten met het team om na acties ook de tijd te nemen om te reflecteren en aan visie-ontwikkeling te doen. Het is

interessant om in deze fase ook gebruik te maken van de Screeningslijsten voor opleiding en organisatie. Zo kan het team gezamenlijk aandachtspunten kiezen om zich op te concentreren. We gaan bij ICO namelijk uit van het mobiel-effect: zet je één element in beweging, dan bewegen andere elementen in de organisatie. Aan de hand van deze screening kunnen dan weer nieuwe aandachtspunten gekozen worden.

- *Solidariteit voor het Gezin, dat een eigen opleidingscentrum heeft, gaf aan dat met beschikbaar materiaal (bijvoorbeeld de in een vorig project ontwikkelde trajectgids), ze zelf aan het werk kunnen gaan*
- *De andere organisaties, met een andere structuur, geven aan dat externe begeleiding en vorming toch interessant is.*
- *Organisaties gaven in de gesprekken aan dat er binnen hun opleidingsteam ook ruimte is (of meer ruimte gemaakt kan worden) om aan vorming te doen. Indien zelf met het team gewerkt moet worden, is het nodig om materiaal ter beschikking te hebben. De trajectgids ICO & Co is dan ook interessant voor organisaties om aan hun praktijk te werken.*

- ***Randvoorwaarden***

Concreet opstellen van een plan ter interculturalisering is belangrijk. Volgende elementen moeten zeker in kaart gebracht worden:

- *Wie participeert? Welke personen uit de organisatie worden betrokken?*
  - *Aanduiden van een verantwoordelijke in de organisatie (contactpersoon)*
  - *Wie participeert?*
    - *Je kan werken met een kernteam (bestaande uit personeel uit de organisatie, dragende groep die acties uitstippelt en opvolgt). Dit kernteam krijgt dan het vertrouwen van de andere personen.*
    - *Je kan werken met lesgevers van een zelfde vak.*
    - *Je kan ook werken met individuele lesgevers die geïnteresseerd zijn.*
- *In samenspraak met verschillende partners data vastleggen & totale tijdsduur bepalen (en mogelijke tijdsinvestering).*
- *Plannen van tijdsduur traject met op regelmatige tijdstippen data van vergaderingen/vormingen.*
- *Momenten van evaluatie en bijsturing ook inplannen*
- *Externe begeleiding voorzien om processen op te volgen en een dynamiek in te brengen in de interculturalisering die op gang gebracht wordt. Belangrijk is om duidelijk op voorhand af te bakenen bij welke activiteiten of op welke momenten in het*

[29] Zie ook 4. Taalbeleid.

*proces, de organisaties extra ondersteuning krijgen en welke zaken ze zelfstandig met beschikbaar materiaal (voorbeeld opdrachten uit trajectgids) kunnen oplossen.*

### 3.3.3. Aanbevelingen voor de werkgever

Organisaties en instellingen (rusthuizen) worden steeds meer geconfronteerd met een divers personeelsbestand. In de zorgsector is deze verandering van personeel het meest merkbaar. Door vacatures die moeilijk ingevuld raken, moet en gaat men steeds heterogenere groepen aanspreken. Daarenboven is de Brusselse context nog complexer: een tweetalige hoofdstad, waarin enorm veel nationaliteiten vertegenwoordigd zijn.

Deze wijziging in het ***personeelsbestand*** brengt verschillende veranderingen binnen de organisatie teweeg: van selectie en rekrutering tot management van het personeel, samenstellen van teams. Verder verandert niet enkel de samenstelling van personeel, ook de samenstelling van het ***cliënteel*** (bewoners, patiënten, …) is steeds heterogener. Daar men in de zorgsector wil inspelen op de eigenheid van elk individu, is het noodzakelijk om in de organisatie op deze diversiteit in te spelen.

Vanuit onze observaties en interviews (zie 3.1.1.2.) kwam duidelijk naar voor dat organisaties en instellingen vanuit de veranderende realiteit genoopt zijn om oplossingen te zoeken en hun organisatie anders te organiseren met als aandachtspunt de aanwezige diversiteit. We merken hier wel op dat een aantal werkgevers zich hiervan vooral bewust worden door de consequenties van het veranderende personeelsbestand voor de organisatie. Dit is evenwel nog een ***'prille' bewustwording*** is, waarbij nog niet bewust gekozen wordt voor een diversiteitsbeleid. Het wordt steeds belangrijker om vanuit deze bewustwording te evolueren naar een echt diversiteitsbeleid. Vanuit analyse van de initiatieven (zie 3.1.1.2.) formuleren we volgende aandachtspunten:

**Aandachtspunten voor een diversiteitsbeleid**

- **Ontwikkeling op lange termijn**
- **Continuïteit van initiatieven is belangrijk**
- **Opvolging van initiatieven en evaluatie van initiatieven**
- **Investering van tijd en middelen**
- **Betrekken van personeel op verschillende niveaus**
- **Diversiteit is meer dan een beleid gericht tot kansengroepen**
- **Stappenplan**

Het ligt niet binnen het bestek van dit rapport om zeer concrete stappen uit te werken voor een diversiteitsbeleid. Daarom verwijzen we hier naar de bijlage 4 waarin verschillende initiatieven en organisaties opgenomen zijn m.b.t. diversiteitsmanagement.

## 3.4. Bedenkingen

### 3.4.1. Bedenkingen bij het proces

- Fase 1: Onderzoek van de werksituatie

Bij de uitvoering van observaties bleek dat dit meer tijd in beslag nam dan gedacht. Ook was het niet altijd mogelijk om in de werksituatie interacties te observeren. Dit omdat we –

vooral in de thuiszorg- de normale gang van zaken enorm onderbroken, zodat observaties in deze context eigenlijk eerder interviews waren. Informatie over verwachtingen m.b.t. omgaan met diversiteit hebben we dan ook vooral gehaald uit interviews met betrokkenen.
Toch was het voor het verdere verloop van het project zeer nuttig om door deze observaties een beter zicht te hebben op het werkveld van een polyvalent verzorgende. Door de beperkte tijdsduur van de observaties hebben we keuzes moeten maken, waardoor we uiteindelijk geen observaties gedaan hebben in gezinnen in de thuiszorg. Dit laatste bleek ook moeilijker te organiseren omdat de thuiszorgorganisaties niet altijd gezinnen in hun cliëntenbestand hebben. Dit is wel jammer, omdat we zo dit deel van het werk van een polyvalent verzorgende niet in kaart hebben kunnen brengen. Voor toekomstig onderzoek willen we dan zeker aanraden om meer tijd uit te trekken voor observaties in de werksituatie ofwel vooral interviews af te nemen en meer tijd te besteden aan visieontwikkeling met de betrokkenen.

- Fase 2: Onderzoek van de opleiding

De observaties in de opleidingssituatie waren beperkt. Daardoor is het niet echt mogelijk om per organisatie uitspraken te doen over de opleiding. Over de opleidingen heen konden wel enkele tendenzen vastgesteld worden. We hebben ook veel informatie gehaald uit “good practices” die her en der geobserveerd werden. Om concreet met observatiemateriaal van de verschillende opleidingen aan de slag te gaan, is het dan ook nodig om uitgebreider te observeren en deze informatie in te bedden in een interculturaliseringsplan. De resultaten van de observaties kunnen dan onmiddellijk samen met betrokkenen bekeken en teruggekoppeld worden.

### 3.4.2. Bedenkingen bij de aanbevelingen

Vanuit het Steunpunt Intercultureel Onderwijs benadrukken we het belang van het uitstippelen van een organisatiespecifiek interculturaliseringstraject, waarin ruimte is voor visieontwikkeling en concrete acties met verschillende betrokkenen van de organisatie. Daar dit project de nadruk legde op het in kaart brengen van “omgaan met diversiteit” in de opleiding en werksituatie van polyvalent verzorgenden, was er geen ruimte om reeds te starten met visieontwikkeling met de hele organisatie. In de gesprekken met de organisaties waren ook slechts enkele personen betrokken. Wanneer het proces van interculturalisering echt van start gaat is het nodig om een breed draagvlak te hebben binnen de organisatie en zoveel mogelijk mensen uit de organisatie te betrekken.

## 3.5. Referenties

Doyen, G., Lamberts, M. & Janssens, M. (2002). Diversiteitsmanagement in de praktijk. Katholieke Universiteit Leuven: Hoger Instituut Voor de Arbeid/ Departement Sociologie: Leuven.

Ernalsteen, V., Joos, A., Piessens, A. & Suijs, S. (2001). Ico & co. Werkmap voor interculturalisering van opleidings- en tewerkstellingsinitiatieven. Steunpunt Intercultureel Onderwijs: Universiteit Gent.

Glastra, F. (red.). (1999). Organisatie en diversiteit. Naar een contextuele benadering van intercultureel management. Lemma: Utrecht.

Piessens, A. (2001). Videocoachingproject "Op de vloer". Eindrapport Steunpunt ICO. Steunpunt Intercultureel Onderwijs: Universiteit Gent.

Piessens, A. (2001). Omgaan met diversiteit in opleiding en tewerkstelling. Eindrapport Steunpunt ICO. Steunpunt Intercultureel Onderwijs: Universiteit Gent.

Sierens, S. (2000). Us Them Ours. Points for Attention in designing interculturally sound learning materials. Steunpunt Intercultureel Onderwijs: Gent.

Verhoeven, H. (2000). De vreemde eend in de bijt, arbeidsmarkt en diversiteit. Steunpunt Werkgelegenheid, arbeid en vorming: Leuven.

Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid (2003). Tevredenheid in ROB- en RVT-instellingen – Deel 1: Ervaringen van de bewoners; deel 2: Bevindingen uit de bevraging van de familieleden van bewoners, deel 3: bevindingen uit de bevraging van de personeelsleden (http://www.iph.fgov.be/epidemio)

# 4. TAALBELEID

## 4.1. Handvatten voor Taalbeleid

Vanaf april 2001 werd gedurende zes maanden een onderzoek uitgevoerd door het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 naar de basisvoorwaarden of "kritische succesfactoren" ten aanzien van taalondersteuning die aanwezig moeten zijn om te kunnen bepalen of een project een kans heeft om de vooropgezette doelen ten aanzien van allochtone cursisten waar te maken. Het rapport "*Handvatten voor Taalbeleid*"[30] is het resultaat van dit onderzoek. Het is een instrument dat aangeeft hoe men tot een taalbeleid kan komen en rond welke thema's een organisatie beslissingen dient te nemen om een taalbeleid vorm te geven.
Vermits *"Handvatten voor Taalbeleid"* mee aan de basis ligt van het uitwerken van het taalbeleid voor de opleidingen van dit project, geven we een korte samenvatting van het rapport.

### 4.1.1. Proces

"Taalbeleid is een geheel van onderlinge afspraken over het gebruik van taal in leersituaties. De taallessen en het taalgebruik in de opleiding worden op elkaar afgestemd, rekening houdend met de beginsituatie, de leerbehoeften van de cursisten en de te bereiken doelen."[31]

Om tot een goed taalbeleid te komen, moeten er een aantal fasen doorlopen worden[32]:

1. Probleemidentificatie: Als eerste stap moet een organisatie de bestaande situatie inventariseren. Er moet eerst een diagnose gesteld worden vooraleer men tot een therapie kan komen.
2. Prioriteitenafbakening en actieplan: Wanneer de huidige situatie in kaart is gebracht, worden oplossingen voorgesteld om de belangrijkste knelpunten aan te pakken. De gewenste innovaties en verbeteringen moeten voor iedereen aanvaardbaar zijn. Naast de afbakening van prioriteiten en acties hierrond, moet men ook komen tot planvorming en fasering.
3. Uitvoering van het taalbeleidsplan
4. Evaluatie: De uitgevoerde acties moeten tijdig geëvalueerd worden. Een taalbeleid is geen eenmalig uit te voeren proces. Belangrijk is dat het taalbeleid regelmatig op teamvergaderingen besproken wordt, zodat het levendig gehouden wordt.

Daarnaast zijn er nog enkele voorwaarden om deze fasen succesvol te doorlopen:

- Alle betrokkenen moeten het belang inzien van taalbeleid. De coördinatie werkt actief mee.

[30] J. Drijkoningen, *Eindrapport Handvatten voor Taalbeleid. April – September 2001*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven.
[31] Vrij naar W. Schrauwen – J. Van Braak, *Het opzetten van plannen voor taalbeleid in Brusselse scholen en elders*, in *Retoriek en praktijk van het schoolvak Nederlands 2000*, Gent, 2001, p. 283.
[32] R. Appel (Red.), *Taalbeleid. Vernieuwing en verbetering van het taalonderwijs op de basisschool*, Baarn, 1999, pp. 44-45.

- Taalbeleid is ingebed in de organisatie. Taal vormt één aspect van de werking en van de doelen van een organisatie en kan onmogelijk geïsoleerd benaderd worden.
- Overlegcultuur is de basis voor taalbeleid. In *Handvatten* (p. 9) worden de voorwaarden opgesomd om het opzetten van een taalbeleid met succes te doorlopen. Overlegcultuur is daar één van. "Pas als er voldoende communicatie is, kan een inventaris van knelpunten en succesfactoren juist en volledig zijn en worden prioriteiten en actieplannen door iedereen gedragen."
- Externe begeleiding is noodzakelijk.

### 4.1.2. Aandachtspunten

- *Keuze voor het Nederlands en einddoelen bepalen*

Gezien de Brusselse context, waar Nederlands spreken geen kwestie is van levensbelang en waar Frans de overhand heeft, is de keuze voor Nederlands niet evident. Eenmaal een organisatie gekozen heeft om Nederlands een plaats te geven, mag die Brusselse context echter niet als excuus gebruikt worden om structurele veranderingen af te wimpelen.
Hoe groot de plaats voor het Nederlands is, hangt af van de einddoelen Nederlands die een organisatie vooropstelt. Vooraleer een traject uit te stippelen (met een duidelijk omlijnde plaats voor het Nederlands) is een doelenbepaling dus noodzakelijk. Het *"Einddoelenonderzoek"* van W. De Groof[33] geeft inschakelingsacties een kader om tot een eigen doelenbepaling te komen. De vier organisaties uit dit project hebben zich gebaseerd op de doelenlijst van Social Profit uit het *"Einddoelenonderzoek"* en op de analyse van de werksituatie (zie 4.2.1. op).

- *Plaats van het Nederlands*

Wanneer de einddoelen van een organisatie bepaald zijn, kan een traject vorm gegeven worden. Einddoelen geven aan of Nederlands al dan niet intensief moet aangereikt worden en aan welk Nederlands gewerkt moet worden (taken die een cursist/DSP'er in het Nederlands zou moeten kunnen). Deze einddoelen, gekoppeld aan de organisatiemogelijkheden, doelgroep, … van een inschakelingsactie, leiden tot een trajectbepaling.
In *Handvatten* worden een aantal trajecten voorgesteld: voortraject, neventraject en aanraken van het Nederlands. In de taalbeleidsplannen van polyvalent verzorgende en aide gériatrique komen het voortraject, het schakeltraject, het vervolgtraject en het taalbad aan bod. In het laatste deel van dit rapport *Terminologie* (zie pp. 58-60) worden de vaktermen die in de taalbeleidsplannen aan bod komen, kort toegelicht.

- *Samenwerking*

Samenwerking en overleg is zeer belangrijk. Zoals hierboven vermeld, is overleg essentieel om tot een taalbeleidsplan te komen. Maar ook in de concretisering van taalbeleid is overleg een essentieel onderdeel. In de taalbeleidsplannen blijkt duidelijk hoe de uitwerking van een structurele inbedding van taallessen/-ondersteuning in de opleiding, gedragen dient te worden door overlegmomenten. Zonder overleg is een geïntegreerde aanpak van taal en techniek niet mogelijk.

---

[33] W. De Groof, *Eindrapport "Einddoelenonderzoek voor Brusselse Nederlandstalige Inschakelingsacties*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven, 2001.

- *Ondersteuning*

Ondersteuning door een externe bij het uitwerken van een taalbeleidsplan is nodig. De vier organisaties zijn in 2003 ondersteund door het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2.
Wil een organisatie haar taalbeleid in praktijk omzetten dan blijft ondersteuning ook in de toekomst nodig:

- voor instructeurs/taallesgevers: Zij moeten ondersteuning kunnen krijgen om de trajecten in praktijk om te zetten.
- voor coördinatie: Er moet gezorgd worden dat coördinatie kan beschikken over omkadering, tijd voor overleg, … om taalbeleid grondig te kunnen blijven opnemen.

## 4.2. Taalbeleid concreet

### 4.2.1. Proces

- *Fase 1: Analyse van de werksituatie met als doel het bepalen van de einddoelen*

Een allereerste stap in het uitwerken van een taalbeleid is het bepalen van de einddoelen Nederlands. Het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 beschikt reeds over een doelenlijst 'social profit'[34] op basis waarvan opleidingen binnen de social profit hun keuzes kunnen maken omtrent hun einddoelen NT2. Deze doelenlijst kwam tot stand op basis van observaties en interviews van een aantal uiteenlopende Brusselse werksituaties binnen de social profit en op basis van een bevraging van Brusselse opleidingsprojecten. In het kader van dit project werd er voor gekozen om in een eerste fase opnieuw een analyse van de werksituatie te voorzien. Deze analyse was specifiek gericht op de werksituatie van de verzorgende en liet toe om diepgaander te gaan graven en om gegevens van de betrokken organisaties beter te toetsen aan de realiteit.
Bij de analyse van de werksituatie werd ervoor gezorgd dat zowel in de thuiszorg als in de instellingenzorg observaties en interviews werden gedaan. Een onderzoek in deze twee soorten werksituaties liet ons toe om na te gaan of er een verschil is tussen beiden op vlak van talige eisen die aan een beginnend werknemer worden gesteld. Wat onze observaties betreft in de instellingen probeerden we ook te zorgen voor een zo groot mogelijke diversiteit, eveneens om na te gaan of er verschillen zouden zijn tussen de verscheidene instellingen onderling: zowel bicommunautair als erkend door de Vlaamse Gemeenschap, zowel tweetalig als Nederlandstalig en zowel OCMW als privé. Uit het onderzoek van de werksituatie is gebleken dat er verschillen zijn met betrekking tot talige eisen tussen instellingen en de thuiszorgdiensten en tussen instellingen onderling. De instellingen hebben (praktisch) geen eisen op vlak van Nederlands, tenzij in Dilbeek waar alles in het Nederlands verloopt. De thuiszorgorganisaties stellen hoge eisen op vlak van Nederlands. Voor de meer gedetailleerde resultaten van deze analyse van de werksituatie verwijzen we naar bijlage 3.
De observaties in de thuiszorg vonden allen plaats in Brussel en hadden betrekking op anderstalige medewerkers van Familiehulp en Solidariteit voor het Gezin.

Na onze analyse van de werksituatie van een polyvalent verzorgende werd een doelenbepaling gedaan met de vier organisaties. Dit gebeurde aan de hand van de doelenlijst 'social profit' uit het einddoelenonderzoek en aan de hand van de bevindingen uit de analyse van de werksituatie. Bij het bepalen van de doelen werd expliciet aan de

[34] W. De Groof, *Eindrapport 'Einddoelenonderzoek voor Brusselse Nederlandstalige inschakelingsacties'*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, *Leuven, 2001*.

organisaties gevraagd om het wettelijk kader even 'los te laten' en een keuze te maken op basis van wat de organisatie zélf wil dat haar cursisten op het einde van de opleiding kunnen. De doelenbepalingen van de drie thuiszorgorganisaties resulteerden, gezien hun gelijke doorstroming (naar de eigen organisatie en Nederlandstalige rusthuizen) in een gelijklopende doelenlijst. De doelenlijst van Afrikans verschilt hier grondig van. Gezien de andere doorstroming (naar rusthuizen in Brussel centrum) die deze organisatie beoogt, liggen de doelen een stuk lager. Na de doelenbepalingen heeft het Steunpunt NT2 het beroepsprofiel verzorgende van het SERV[35] bekeken en de taalvaardigheidseisen die er in voorkomen ten aanzien van een polyvalent verzorgende vergeleken met de einddoelenlijsten van de thuiszorgorganisaties. We kwamen tot het besluit dat deze einddoelenlijsten in overeenstemming zijn met de eisen op vlak van taalvaardigheid van het SERV.

Op de gezamenlijke doelendag met de vier organisaties werden de vier doelenlijsten voorgesteld en met elkaar vergeleken. Het confronteren van de vier organisaties met de vier doelenlijsten was vooral interessant met betrekking tot de thuiszorgorganisaties. Het nogmaals voorleggen van deze doelenlijsten aan deze organisaties leidde er immers toe dat bepaalde keuzes werden herzien en dat hun doelenlijsten op het einde van de doelendag nog meer gelijklopend waren. Een gelijklopende doelenlijst is interessant wanneer later in dit project het taalbeleidsplan werd opgesteld. Voor organisaties met zeer sterk gelijkende einddoelen, naast een sterk vergelijkbare doelgroep en inhoud, kan immers eenzelfde taaltraject worden uitgestippeld.

- *Fase 2: Analyse van de opleiding met als doel het bepalen van de opleidingseisen*

Bij de analyse van de opleiding gingen we onder meer na in hoeverre de opleiding is aangepast aan de deelname van anderstaligen. Gezien de beperktheid van het onderzoek kwamen we tot enkele algemene organisatieoverschrijdende bevindingen:

a) De talige eisen die in de opleiding worden gesteld, liggen vaak hoger dan de eisen die in de werksituatie worden gesteld. Volgende punten illustreren dit:
   - Wat betreft het schriftelijk cursusmateriaal wordt verwacht van cursisten dat zij lange informatie kunnen lezen over abstracte onderwerpen, dit vaak zonder visuele ondersteuning.
   - Met betrekking tot de instructietaal wordt van cursisten verwacht dat zij lange informatie kunnen begrijpen over abstracte onderwerpen, dit vaak zonder visuele ondersteuning.
   - Het afleggen van het examen vereist soms dat lange schriftelijke informatie wordt gegeven.

b) De instroomeisen Nederlands voor de opleiding zijn niet duidelijk bepaald. Sommige anderstaligen beheersen onvoldoende Nederlands om de opleiding te volgen. Anderzijds wordt van kandidaten verwacht dat zij reeds een Nederlandse taalvaardigheid bezitten vooraleer in te stromen. Dit heeft als gevolg dat sommige cursisten al een lang traject hebben afgelegd vooraleer ze aan de eigenlijke opleiding kunnen beginnen.

c) De instructeurs ervaren de aanwezigheid van de anderstaligen soms als een belasting. Ze hebben nood aan extra ondersteuning.

- *Fase 3: Het opstellen van een taalbeleidsplan*

[35] *'Sector: social profit, profiel: verzorgende'*, SERV, februari 2003.

In de laatste fase van het project was het de bedoeling om een taalbeleidsplan op te stellen met de vier organisaties. Dit gebeurde aan de hand van enkele overlegmomenten met elke organisatie. Op deze overlegmomenten werd het in vorige fasen reeds in gang gezette denkproces rond taalbeleid verdergezet. In het tot stand brengen van deze taalbeleidsplannen hebben we niet strikt de verschillende fasen doorlopen zoals weergegeven staan in punt 4.1.1. Hiervoor waren verschillende redenen. De contacten met de organisaties waren te beperkt om gefaseerd te werk te gaan. Verder hadden we in fasen 1 en 2 van het project al heel wat overstijgende informatie over knelpunten binnen de opleidingen verzameld. Tot slot was het ook niet mogelijk om met elke organisatie elke fase te doorlopen, zowel Thuishulp vzw als Afrikans hebben immers nog geen opleiding waardoor het moeilijk is bv. om knelpunten binnen de opleiding te gaan inventariseren.

In onze gesprekken met de organisaties om te komen tot een taalbeleidsplan vormden volgende twee vragen het uitgangspunt:

- Behalen de cursisten op het einde van de huidige opleiding de talige einddoelen die de organisaties hebben bepaald?[36]
- Hoe kan de opleiding beter worden afgestemd op deelname van anderstaligen?[37]

Als stoffering in deze discussie confronteerden we de organisaties met onze bevindingen vanuit de opleidingsanalyse. Met elke organisatie kwamen we tot de conclusie dat de talige eisen van de opleiding inderdaad in overeenstemming moeten zijn met de latere eisen op het werk en dat een opleiding met deelname van anderstaligen een traject moet voorzien dat aangepast is aan hen. Elke organisatie was er ook van overtuigd dat een aangepast traject inhoudt dat de instroomeisen van de opleiding duidelijk worden bepaald, dat de mondelinge en schriftelijke instructietaal dienen
aangepast te worden en dat extra taalondersteuning tijdens de opleiding nodig is.
De conclusies van de besprekingen met de organisaties werden neergeschreven in een taalbeleidsplan (zie punt 4.2.2.). Gezien de gelijke doorstroming en de gelijke inhoud van de opleidingen van de drie thuiszorgorganisaties opteerden we ervoor om voor hen een gezamenlijk taalbeleidsplan uit te werken. Afrikans heeft gezien zijn andere doorstroming een apart taalbeleidsplan.
Tot slot moeten we nog vermelden dat we op basis van de besprekingen met de drie thuiszorgorganisaties en op basis van onze eigen bevindingen vanuit de opleidingsanalyse een lijst met instroomeisen hebben opgesteld. Deze lijst is terug te vinden in het taalbeleidsplan voor de opleiding tot polyvalent verzorgende. Bij het bepalen van deze instroomeisen hebben we getracht om deze eisen zo laag mogelijk te houden, dit om te vermijden dat anderstalige cursisten al een lang traject hebben moeten afleggen vooraleer aan de eigenlijke opleiding te kunnen beginnen. Anderzijds hebben we er ook rekening mee gehouden dat deze instroomeisen niet te laag liggen. Het moet mogelijk zijn voor cursisten om tegen het einde van de opleiding de talige einddoelen te bereiken. Bovendien mag de belasting voor de instructeurs in het begin van de opleiding niet te groot zijn.

### 4.2.2. Taalbeleidsplannen

In de bijlagen 11 en 12 staan de concrete taalbeleidsplannen. Elk taalbeleidsplan bevat de volgende onderdelen:

- voorstelling van het project

[36] Deze vraag werd enkel gesteld aan de organisaties die al een opleiding hebben met deelname van anderstaligen.
[37] Voor die organisaties die nog geen (anderstaligen in de) opleiding hebben werd de vraag gesteld 'Hoe kan de toekomstige opleiding zich aanpassen aan anderstaligen?

- keuze voor het Nederlands en einddoelen
- voorstelling van het traject
- beschrijving van de organisatie en rol van het team die nodig zijn om het traject uit te kunnen voeren
- concretisering van het traject: hoeveel uren taalles, taalondersteuning, overleg, welk materiaal, …
- aanzet tot fasering in de verwezenlijking van het plan

Hieronder vatten we kort de belangrijkste aandachtspunten uit elk taalbeleidsplan samen.

- *Taalbeleidsplan Afrikans: Opleiding Aide gériatrique*

Einddoelen: Gezien de beoogde doorstroming naar Brusselse instellingen (centrum), zijn de doelen Nederlands niet zo hoog. Deze einddoelen Nederlands volstaan op voorwaarde dat de bejaardenhelp(st)er voldoende Frans kent (zie verder punt 4.3.2., pp. 56-57).

Traject: Gezien de lage taalvaardigheidseisen Nederlands, verloopt de opleiding bijna volledig in het Frans. Een aantal vakken, die concreet en praktisch zijn, zullen in het Nederlands gegeven worden zodat cursisten op een geïntegreerde manier taal kunnen verwerven. Om de lesgever(s) die deze vakken geeft, te ondersteunen, krijgen cursisten gedurende de eerste twee maanden een taalbad vooraleer met de eigenlijke vakken te beginnen. Vanaf de start van de vakken zal de taallesgever een aantal uren mee op de opleidingsvloer staan en is er ruimte om aparte taallessen in te richten.

Materiaal: Er is materiaal nodig voor het taalbad en voor het vervolgtraject. Het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 zal minstens exemplarisch materiaal ontwikkelen in de periode juli 2003 - juni 2004.

- *Taalbeleidsplan Opleiding Polyvalent Verzorgende*

Einddoelen: Gezien de beoogde doorstroming naar de eigen thuiszorgorganisatie en naar instellingen, niet alleen in Brussel maar ook in de rand, liggen de einddoelen Nederlands hoog.

Traject: Om de einddoelen te bereiken, dient er gestart te worden met een voor- en schakeltraject. Daarna, wanneer er gestart wordt met de opleiding, is blijvende taalondersteuning noodzakelijk. Deze taalondersteuning bestaat uit aanwezigheid van de taallesgever op de opleidingsvloer en aparte taallessen voor cursisten die met bepaalde talige knelpunten op de vloer geconfronteerd worden. Daarnaast moeten er in de opleiding een aantal zaken aangepast worden om de taalverwerving optimaal te laten verlopen: aanpassen van de mondelinge en schriftelijke instructietaal, taalvaardigheidseisen van examens niet hoger leggen dan verwacht voor het werk en zoveel mogelijk Nederlandstalige stageplaatsen.

Materiaal: Vanaf juli 2003 start het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 met de ontwikkeling van een bronnenboek voor de Social Profit. Dit zal materiaal bevatten voor de taallessen, praktijkopdrachten voor op de opleidingsvloer en tijdens de stages, tips voor taallesgever en lesgevers.

## 4.3. Bedenkingen

### 4.3.1. Vanuit het proces

- *Fase 1: Analyse van de werksituatie*

De analyse van de werksituatie heeft heel wat tijd in beslag genomen. We zijn relevante informatie te weten gekomen, maar het is de vraag of opleidingsorganisaties niet zelf een goede inschatting kunnen maken van hun doorstromingsgebied. In het vorige project rond het opstellen van taalbeleidsplannen bij een aantal inschakelingsacties, *"Taalbeleid Concreet"*[38], is er immers geen apart onderzoek uitgevoerd naar de toekomstige werksituatie. De veelvuldige gesprekken hebben ons toen voldoende informatie over de toekomstige werkcontext verschaft.

De voordelen van een apart onderzoek in de werkcontext zijn:

- begeleiders bij het taalbeleidsplan krijgen zelf een duidelijk beeld van de werksituaties, wat een grote troef is bij de besprekingen rond taalbeleid
- de werksituatie kan diepgaander geanalyseerd worden
- de gegevens die de organisaties geven, kunnen getoetst worden aan de realiteit
- het biedt onderzoekers veel inspiratie en correcte informatie in functie van verdere materiaalontwikkeling.

In dit project hebben we veel relevante informatie verzameld over de werksituatie die als stoffering heeft kunnen dienen bij de verdere gesprekken rond taalbeleid. We pleiten er echter voor om een dergelijk onderzoek niet binnen de vooropgestelde tijd voor het taalbeleidsproces uit te voeren. In dit project is dit wel gebeurd en is dit ten koste gegaan van bijeenkomsten met de organisaties. De bijeenkomsten zijn echter de momenten waar het taalbeleidsidee vorm en voeding krijgt en moeten voldoende frequent zijn.

- *Fase 2: Analyse van de opleiding*

Door een gebrek aan tijd is de analyse van de opleiding veel te summier geweest. Om een diepgaande analyse van opleidingen te maken, is er voldoende tijd nodig om uitgebreid te spreken met de lesgevers en om een uitgewerkte leidraad op te stellen voor de screening van geobserveerde lessen en cursusmateriaal.

Net zoals bij het onderzoek van de werkcontext hebben we een aantal bedenkingen rond het onderzoek van de opleiding in het kader van dit project.
Enerzijds kan een onderzoek van de opleiding zeer zinvol zijn omdat moeilijkheden in de opleidingspraktijk niet altijd gemakkelijk kunnen benoemd worden, hetzij omdat die moeilijkheden niet concreet aanwijsbaar zijn, hetzij omdat de organisatie ze niet wil inzien en benoemen. Een apart onderzoek helpt de begeleiders van een taalbeleidsplan dan om concrete pijnpunten aan te duiden.
Anderzijds, wanneer er bij organisaties een veranderingsbereidheid en kritische zin aanwezig zijn, leveren vragenlijsten i.v.m. de opleiding (apart ingevuld door elk teamlid) en gemeenschappelijke nabesprekingen ook nuttige informatie op. Bovendien draagt het doorlichten van de opleiding op die manier bij tot het denkproces van de organisaties richting taalbeleid. In *"Taalbeleid Concreet"* is er op die manier te werk gegaan.

In dit project hebben we de opleidingen zelf onderzocht. Dit heeft informatie opgeleverd die we in de verdere gesprekken met de organisaties hebben besproken. Maar gezien de geringe tijdsinvestering die nog mogelijk was, met als gevolg een beperktere analyse, was een rechtstreekse bespreking met de organisaties misschien beter geweest.
I.v.m. het onderzoeken van de opleiding concluderen we dat

- in eerste instantie met organisaties samen moet gekeken worden naar knelpunten en succesfactoren in de opleiding;
- wanneer organisaties die analyse niet kunnen of willen maken, een apart onderzoek door de externe begeleiders noodzakelijk is,
- maar dat dit apart onderzoek losgekoppeld moet worden van de tijdsinvestering die vooropgesteld is voor het taalbeleidsproces.

- *Fase 3: Het opstellen van het taalbeleidsplan en de implementatie*

Zoals zojuist gesteld is, is er zeer veel tijd gegaan naar het onderzoeksluik binnen het project. Dit is ten koste gegaan van overlegmomenten met de organisaties. Onze vrees was dan ook dat een echt denkproces naar taalbeleid toe niet verwezenlijkt zou worden en dat de opgestelde taalbeleidsplannen niet echt gedragen zouden worden door de organisatie. De organisaties hebben tijdens de laatste bespreking van het taalbeleidsplan echter aangegeven dat zij willen verder werken met de plannen. In die zin staan de taalbeleidsplannen dus niet te ver af van de organisaties. We vermoeden wel dat het denkproces verder zou gevorderd zijn indien er meer overlegmomenten zouden geweest zijn.

Een andere bedenking bij de gesprekken rond de taalbeleidsplannen is de afwezigheid van lesgevers bij deze gesprekken. Enkel de coördinatoren en/of de opleidingsverantwoordelijken waren aanwezig. Zoals in de *"Handvatten voor Taalbeleid" (zie 4.1.)* wordt gesteld, is overlegcultuur met alle betrokkenen zeer belangrijk, wil men tot een gedragen taalbeleid komen.

---

[38] J. Drijkoningen, *Eindrapport "Taalbeleid Concreet". Zes inschakelingsacties maken hun taalbeleid. Januari – December 2002*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven.

Omwille van het beperktere denkproces en omwille van de afwezigheid van het hele team bij de besprekingen, zal de eigenlijke implementatie van het taalbeleid nog veel tijd en energie vergen.

4.3.2. Vanuit de taalbeleidsplannen

- *Taalbad*

In het traject voor Afrikans wordt voorgesteld om de eerste twee maanden een taalbad te organiseren. Ook in het neventrajectexperiment[39] werd eerst een taalbad georganiseerd. De evaluatie van het taalbad was niet onverdeeld positief. Waarom dan toch een taalbad voor Afrikans organiseren?

In het neventraject was er tijdens het taalbad (2 weken) een zeer sterke integratie van Nederlands en technische inhouden: "alle taallessen speelden zich af op de opleidingsvloer en hadden techniek als onderwerp." De technisch instructeur was altijd aanwezig. Omdat de techniek tijdens het taalbad ondergeschikt was aan taal, werd er geen aandacht geschonken aan het juist of snel genoeg uitvoeren van de opdracht. Het belangrijkste was om een veilige omgeving te creëren voor de taalverwerving. Wanneer de eigenlijke technische lessen doorgingen, bleven cursisten de techniek minder nauwkeurig en correct uitvoeren omdat er voor hen geen onderscheid was tussen de taalles en de technische les.
Het neventrajectexperiment besluit dan ook om het taalbad achterwege te laten en onmiddellijk voldoende aandacht aan taal én techniek te besteden.

Een directe start van "techniek" bij Afrikans lijkt ons gezien de inhouden van de vakken niet wenselijk. Ze zijn niet zodanig concreet dat ze in het Nederlands gegeven kunnen worden aan cursisten met een nulniveau Nederlands. Bovendien wordt er van de vakleerkrachten meer verwacht wanneer zij moeten werken met cursisten met een nulniveau Nederlands. Wanneer cursisten twee maanden een taalbad kunnen krijgen, zal de taak van een vakleerkrachten op talig vlak minder zwaar worden.

De "kritische" bemerkingen bij het taalbad van het neventraject, gelden niet voor het taalbad van Afrikans. Het taalbad voor de cursisten van Afrikans zal qua geïntegreerdheid immers sterk verschillen van het taalbad van het neventraject. We willen het taalbad voor Afrikans vergelijken met een gecontextualiseerd voortraject zoals ontwikkeld voor de bouwopleiding[40], maar dan niet met het basisniveau als einddoel.
De taallessen zullen ingevuld worden met contexten uit de bejaardenhulp, maar niet op een dergelijke manier dat er echt een technische opdracht vervuld dient te worden. Het uitvoeren van een technische opdracht kan, maar gebeurt sporadisch, net zoals in het voortraject. Het is ook enkel tijdens die opdrachten dat de vakleerkracht aanwezig zal zijn. Op die manier wordt er door cursisten een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de taallessen en de "technische lessen" en zal de minder nadruk op "techniek" tijdens het taalbad zich niet verder zetten eens de opleiding gestart wordt.

- *Voor- en schakeltraject*

In het taalbeleidsplan voor de opleiding polyvalent verzorgende stellen wij een voor- en schakeltraject voor. Deze worden in het taalbeleidsplan niet geconcretiseerd vermits VDAB werkt aan de inhoudelijke invulling hiervan.

---

[39] W. De Groof, *Eindrapport 'Neventrajectexperiment'. Januari – December 2002*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven.
[40] K. Vander Meeren, *Eindrapport "Optimalisering van taaltrajecten Nederlands. Een geïntegreerd voortraject voor een bouwopleiding"*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven, 2001.

In het taalbeleidsplan hebben wij wel een aantal belangrijke punten opgesomd die belangrijk zijn bij het inhoudelijk vormgeven van dit voor- en schakeltraject. We vatten ze hier nog even kort samen:

- Het voortraject en schakeltraject zijn best gecontextualiseerd.
- Einddoelen van het schakeltraject en talige instroomeisen van de opleiding zijn gelijk.
- Overleg tussen taallesgever en lesgever is nodig voor de invulling van gecontextualiseerde lessen.

Daarnaast hebben wij de instroomeisen van de opleiding polyvalent verzorgende bepaald: vanuit onze observeraties in de opleidingen en in overleg met de opleidingsorganisaties. Wanneer het schakeltraject verder wordt geconcretiseerd is het belangrijk dat deze instroomeisen de einddoelen worden van het schakeltraject wil men cursisten vlot laten doorstromen van het schakeltraject naar de opleiding. Deze instroomeisen zijn terug te vinden in het taalbeleidsplan van de opleiding polyvalent verzorgende.

- *Stages*

In de beide taalbeleidsplannen wordt het belang aangeduid van Nederlandstalige stageplaatsen. Het is immers een uitgelezen plaats waar cursisten verder taal kunnen verwerven.
De Brusselse context maakt het vinden van Nederlandstalige stageplaatsen niet eenvoudig. Voor de thuiszorgorganisaties zijn er meer mogelijkheden: binnen de eigen organisatie en in rusthuizen in de rand waar alles in het Nederlands gebeurt.
Voor de cursisten van Afrikans is dit moeilijker. Gezien hun einddoelen is het niet nodig om cursisten stage te laten lopen in een volledig Nederlandstalige context. Daarom zullen zij op zoek moeten gaan naar tweetalige rusthuizen. De praktijk leert echter dat de overschakeling naar het Frans door collega's, patiënten, oversten en cursisten zeer snel gebeurt. De enige manier om dit voor een deel op te vangen, zijn praktijkopdrachten die cursisten op hun stageplaats moeten uitvoeren en goede afspraken met de stagebegeleider in het rusthuis. Afrikans heeft reeds inspanningen gedaan op dit vlak.

- *Selorexamen*

Anderstalige polyvalent verzorgenden of bejaardenhelp(st)ers die in een bicommunautair OCMW-rusthuis tewerkgesteld zijn, moeten binnen de twee jaar slagen in een examen Nederlands (van Selor), willen zij definitief tewerkgesteld worden. De einddoelen die vastgelegd zijn in het kader van het taalbeleidsplan, leiden cursisten niet toe naar dit examen.
Ten eerste, omdat de einddoelen, zoals vastgelegd in het taalbeleidsplan gericht zijn op datgene wat een <u>beginnend</u> werknemer moet kunnen in de werksituatie. Het examen moet pas na verloop van tijd afgelegd worden.
Ten tweede is de Selortest kennisgericht. Dit examen gaat de kennis van taal na: grammatica en woordenschat. De einddoelen en het daaraan gekoppelde traject in de taalbeleidsplannen zijn gericht op het verwerven van taalvaardigheid en niet van kennis. Het heeft dan ook geen enkele zin de einddoelen van de opleiding te formuleren in functie van de eisen van het Selorexamen. Veeleer zou het examen wat betreft zijn inhoud aangepast moeten worden.

- *Heterogene groepen*

De drie thuiszorgorganisaties uit dit project willen een opleiding polyvalent verzorgende verwezenlijken die toegankelijk is voor anderstaligen. Moet dit een aparte opleiding zijn naast de opleiding voor de Nederlandstaligen?

Vanuit de twee Steunpunten is men van mening dat heterogene groepen positief bijdragen tot taalverwerving en intercultureel leren. De lager taalvaardigen kunnen immers veel leren van de hoger taalvaardige medecursisten. Daarnaast bevinden cursisten die in een heterogene groep zitten, zich in een situatie bij uitstek waarin ze leren omgaan met diversiteit.
Bij Solidariteit voor het Gezin in Brugge loopt een "gemengde" opleiding. Het samen zetten van de twee groepen wordt positief geëvalueerd. Nederlandstalige cursisten worden actief aangespoord om hun anderstalige collega's te ondersteunen bij taalproblemen (het zogenaamde meterschap) waardoor er een hechte groepssfeer en meer begrip voor de talige problemen van de anderstaligen ontstaat.

Om een "gemengde" opleiding mogelijk te maken is het noodzakelijk om

- cursisten goed voor te bereiden in de richting van de instroomeisen van de opleiding
- en om de opleiding talig toegankelijker te maken.

Wat betreft het talig toegankelijk maken van de opleiding, willen we nog aanstippen dat de drie thuiszorgorganisaties aangegeven hebben dat dit ook noodzakelijk is naar de Nederlandstalige cursisten toe.

- *Kennis van Frans*

In het taalbeleidsplan van Afrikans wordt benadrukt dat de einddoelen Nederlands die Afrikans vooropstelt enkel voldoende zijn om te functioneren indien de verzorgende of bejaardenhelp(st)er een degelijke taalvaardigheid Frans heeft. Er zijn een aantal minimale eisen Nederlands, maar om voldoende te kunnen communiceren is meer taalvaardigheid nodig. Deze hogere taalvaardigheidseisen kunnen, gezien de Brusselse tweetalige werkcontext, in het Frans vervuld worden.

Een polyvalent verzorgende of bejaardenhelp(st)er die over een hoge taalvaardigheid Nederlands beschikt, zal echter ook een zekere kennis van het Frans nodig hebben. De Brusselse werkcontext stelt immers dat elke verzorgende zijn taal (Frans of Nederlands) moet kunnen spreken op overlegmomenten, dat elke verzorgende het schriftelijk verslag moet kunnen maken in zijn taal, … zonder dat dat door de collega's misverstaan wordt wegens gebrek aan kennis van Nederlands of Frans. Er zal van Nederlandstalige verzorgenden of bejaardenhelp(st)ers een zelfde taalvaardigheid Frans verwacht worden als de taalvaardigheid Nederlands die van de Franstaligen verwacht wordt.

Voor de Nederlandstalige thuiszorgorganisaties (Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp) is kennis van het Frans niet nodig. De thuiszorgorganisaties stellen hoge eisen Nederlands. Dit heeft voornamelijk te maken met de hoge taalvaardigheidseisen Nederlands die vereist zijn om te kunnen functioneren binnen de organisaties: het overleg gebeurt volledig in het Nederlands, de interne informatiebrieven zijn in het Nederlands opgesteld, de voertaal op bijscholingen is Nederlands, … Voor het functioneren als verzorgende op het terrein liggen de eisen veel lager. Er is maar een zeer kleine minderheid van cliënten die ééntalig Nederlands zijn. De overgrote meerderheid schakelt zonder problemen over van het Nederlands naar het Frans.
Enerzijds moeten de thuiszorgorganisaties zich de vraag durven stellen of dergelijke hoge taalvaardigheidseisen nodig zijn. Anderzijds geven zij op die manier wel de mogelijkheid aan anderstaligen die geen Frans kennen om te kunnen functioneren op de Brusselse arbeidsmarkt. Toch moet er bekeken worden hoe het Nederlandstalig overleg, de Nederlandstalige schriftelijke informaties, … meer toegankelijk kan gemaakt worden naar anderstaligen.

Tot slot is het belangrijk dat wanneer de thuiszorgorganisaties deze eisen als werknemer toegankelijker maken voor anderstaligen, de opleidingen van deze thuiszorgorganisaties hun talige einddoelen herbekijken. De huidige einddoelen zijn immers afgestemd op de huidige eisen van de werknemer.

## TERMINOLOGIE

In de taalbeleidsplannen komen verschillende vaktermen aan bod. De belangrijkste willen we hier kort toelichten.

- **Basisniveau:**

  "Het basisniveau omschrijft het minimum minimorum dat taalleerders nodig hebben om te functioneren binnen een samenleving waar Nederlands de voertaal is en de taalgebruiker geconfronteerd wordt met praktische noden in een andere socio-culturele werkelijkheid."[41] Met dit laatste wordt bedoeld dat het basisniveau behoefteoverschrijdend is "d.w.z. nog niet tegemoetkomt aan specifieke verwachtingen ten aanzien van sociale, professionele of educatieve redzaamheid." Om het basisniveau te behalen stelt men 120u. voor hooggeschoolden en 180u. voor laaggeschoolden voorop. Gezien de Brusselse context, waar cursisten weinig met Nederlands in contact komen buiten de les, geeft CBE Brusselleer 240u. aan laaggeschoolden om tot het basisniveau te komen.
  De TOBA-test is een instrument dat bepaalt of NT2-leerders het basisniveau behaald hebben.

  Wat betreft inschakelingsacties willen wij afstappen van deze behoefteoverschrijdende (algemene en grote diversiteit van) contexten. Vermits deelnemers aan inschakelingsacties professioneel willen kunnen functioneren, willen wij de vaardigheden van het basisniveau voornamelijk inbedden in professionele contexten. De vaardigheden worden geformuleerd in termen van beroepsgerichte taalvaardigheid, maar zijn vergelijkbaar met het basisniveau.

- **Voortraject:**

  Een voortraject bestaat uit lessen Nederlands die vooraf gaan aan de opleiding. Inschakelingsacties kunnen kiezen voor een voortraject omwille van de volgende redenen:
  - de einddoelen zijn té hoog om ze te behalen tijdens de opleiding alleen;
  - Nederlands wordt ingebed op de opleidingsvloer en om de instructeurs niet te overbelasten, moet een zekere kennis van het Nederlands verondersteld worden bij instroom.

  Als einddoel voor een voortraject, hanteren wij het basisniveau. "Ten eerste omdat het basisniveau omschreven klaar ligt, met unanimiteit van alle aanbieders en het bijgevolg een perfect referentiepunt is. Ten tweede omdat dit basisniveau het minimum minimorum is en er geen omschrijfbaar taalniveau is dat eraan voorafgaat. Onder het basisniveau zijn alleen enkele taalhandelingen te identificeren."[42]
  Een voortraject moet zo snel en intensief mogelijk gegeven worden. Het is ook des te motiverender wanneer er gewerkt wordt met gecontextualiseerd (zie verder) materiaal. Het doel van een (gecontextualiseerd) voortraject is het verwerven van taal, niet van technische kennis.

- **Schakeltraject:**

[41] Vlaamse onderwijsraad, *Visieteksten en einddoelen. Basisniveau Nederlands als Tweede Taal*, Brussel, 1999, p. 7.
[42] J. Drijkoningen, *Eindrapport Handvatten voor Taalbeleid. April – September 2001*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven, p. 28.

Wanneer de einddoelen van de inschakelingsactie te hoog liggen om ze te behalen vanaf het basisniveau tijdens de duur van opleiding/werkervaring, moet er een schakeltraject georganiseerd worden. Dit zijn ook aparte lessen Nederlands die georganiseerd worden ná het voortraject en vóór de opleiding/werkervaring.
Het eindniveau van een schakeltraject voor de opleiding polyvalent verzorgende, komt overeen met de instroomeisen van de opleiding die zijn vastgesteld in de taalbeleidsplannen.
Ook een schakeltraject zal motiverender zijn wanneer er gecontextualiseerd materiaal gebruikt wordt.

- **Vervolgtraject:**

  Nadat deelnemers een voortraject en eventueel schakeltraject gevolgd hebben, moeten er verder taalondersteuning en/of taallessen voorzien worden tijdens de duur van de opleiding/werkervaring. Een dergelijke taalondersteuning, die verschillende vormen kan aannemen – één ervan is het bronnenboek (zie verder) – noemen wij "vervolgtraject".

- **Gecontextualiseerd materiaal:**

  Hiermee bedoelen wij het materiaal dat gebruik maakt van de specifieke opleidings- en/of werkcontext. Dit betekent niet noodzakelijk dat de lessen fysiek plaatsvinden op de opleidings-/werkvloer. Men werkt in de taalles bijvoorbeeld aan het begrijpen van instructies. In plaats van dit te doen vanuit algemene contexten, werkt men met instructies die deelnemers effectief zullen horen op de opleidings-/werkvloer.

- **Geïntegreerd werken:**

  Dit is een werkwijze waarbij taal en techniek verweven zijn. De taallesgever staat mee op de opleidings-/werkvloer. Er wordt gewerkt aan taalverwerving én aan het verwerven van technische vaardigheden.

- **Bronnenboek:**

  Een bronnenboek is een bundeling van materiaal voor een vervolgtraject, waarbij niet gewerkt wordt met een lineaire methode, maar waaruit taallesgever en instructeurs materiaal kunnen halen naargelang de talige knelpunten.
  Tegelijk koppelen wij aan een bronnenboek een bepaalde manier van werken. Deelnemers moeten zoveel mogelijk taal verwerven op de opleidings-/werkvloer. De taallesgever zal een aantal uren per week mee met de technische instructeur aanwezig zijn op de vloer (geïntegreerd werken). Wanneer er zich talige knelpunten voordoen op de vloer, moeten taallesgever en instructeur samen bekijken hoe ze dit kunnen verhelpen. Wanneer dit niet mogelijk is op de vloer, worden taallessen georganiseerd. Deze taallessen vinden enkel plaats met die deelnemers die talige moeilijkheden op de vloer blijven ondervinden en enkel rond die talige taken die een knelpunt blijken te zijn.

- **Praktijkopdrachten:**

  "Een praktijkopdracht is een talige opdracht die cursisten krijgen van de taallesgever en die ze op de opleidingsvloer moeten uitvoeren."[43] Deze opdrachten vinden plaats in een vervolgtraject.

- **Transfereren:**

[43] W. De Groof, *Eindrapport 'Neventrajectexperiment'. Januari – December 2002*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven, p. 37.

Gecontextualiseerd materiaal hangt vast aan een bepaalde beroeps- of werkervaringscontext, bijvoorbeeld poetsen. Om dit materiaal voor een andere opleiding of werkervaring te gebruiken, dient de context aangepast te worden. Dit is transfereren en bestaat er uit dat de inhoud van de taak onveranderd blijft, maar ingebed wordt in de relevante context. Belangrijk hierbij is dat men voor een andere opleiding of werkervaring enkel dat materiaal transfereert dat aan relevante doelen voor de desbetreffende inschakelingsactie werkt.
Transfereren is een taak voor taallesgevers, waarbij in het begin ondersteuning noodzakelijk is.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: DISCUSSIEPUNTEN STARTDAG

1. Interculturalisering gaat over leren omgaan met alle verschillen en overeenkomsten tussen mensen en groepen mensen. Een verschil in muziekvoorkeur (hardrock, house, reggae, hiphop of klassiek) of een verschillende godsdienstbeleving (islamitisch, vrijzinnig, katholiek) maken beiden even wezenlijk deel uit van interculturalisering.
   Vervolg: Interculturalisering gaat vooral over het oplossen van moeilijkheden en problemen met allochtone cursisten.

2. Hoe kan taalverwerving zo motiverend en efficiënt mogelijk gebeuren?

3. De einddoelen (m.b.t. interculturele competenties) van de opleiding zijn gebaseerd op één werksituatie waarin een polyvalent verzorgende/aide gériatrique terecht kan komen.

4. - Om een opleidingstraject uit te stippelen, zijn einddoelen nodig. Einddoelen bepalen immers de richting waar je naar toe wil. Dit vormt ook het uitganspunt bij taalbeleid. Waar hou je rekening mee bij het bepalen van talige einddoelen?

   - "Cursisten die de talige einddoelen niet halen, krijgen op het einde geen certificaat"

5. "Het uitwerken van taal- en interculturaliserings**beleid** bevindt zich op coördinatie-/ directieniveau"

6. "Het is de bedoeling om voor de vier organisaties één taal- en interculturaliseringsbeleid op te zetten."

7. "Een taal- en interculturaliseringsbeleidsplan is een kant en klaar pakket en biedt een oplossing voor alle talige en interculturele problemen in de opleiding."

## BIJLAGE 2: INTEGRATIE ICO – NT2

TAAL & OMGAAN MET DIVERSITEIT

Voorbeelden:

a) *Ico-doel:*
Verzorgenden zijn zich bewust van verschillende behoeften van zorgvragers.

*NT2-doelen:*
- om informatie vragen
- begrijpen van klachten
- persoonlijke info begrijpen
- behoeften begrijpen
- …

b) *ICO-doel:*
Verzorgenden hebben inzicht in de diversiteit van zorgvragers (talige en niet-talige informatie begrijpen).

*NT2-doelen:*
- vragen naar behoeften
- begrijpen van persoonlijke info
- begrijpen van behoeften
- …

c) *ICO-doel:*
Verzorgenden moeten samenwerken met vele disciplines.

*NT2-doelen:*
- uiten van beleefdheidsformules
- geven van korte instructies
- vragen om informatie
- vragen om beoordeling
- signaleren van problemen
- …

d) *ICO-doel:*
Verzorgenden passen hun (non-verbale) communicaties aan aan de zorgvrager.

*NT2-doelen:*
- uiten van beleefdheidsformules
- geven van korte instructies
- beantwoorden van persoonlijke vragen
- …

e) *ICO-doel:*

Verzorgenden kunnen zich aanpassen aan verwachtingen van de zorgvrager, maar ze kunnen zich ook weerbaar opstellen.

*NT2-doelen:*

- vragen naar behoeften
- behoeften begrijpen
- signaleren van problemen
- uiten van klachten
- mening geven
- …

BIJLAGE 3: VERSLAG STEUNPUNT NT2: ONDERZOEK VAN DE WERKSITUATIE

# I. ONDERZOCHTE WERKSITUATIES

## A. Rusthuizen

Geriatrisch Centrum Scheutbos (privé, bicommunautair)
Gelukkige Grijsheidstraat 1
1080 Sint-Jans-Molenbeek
02/482.49.49
Interview met Dhr. Pauwels (personeelsdirecteur)

Home Ingendael (erkend door Vlaamse Gemeenschap)
Steylsstraat 44
1020 Brussel
02/428.40.60
Interview met Dhr. De Vlaeminck (directeur)

Breugeldal (OCMW)
Itterbeekselaan
1070 Dilbeek
Interview met Dhr. Vandekerckhove

Magnolia (privé, bicommunautair)
Leopold I-straat 314
1090 Jette
Interview met Mevr. De Man; An Tierens

## B. Thuiszorg

1. Solidariteit voor het Gezin
   - Observatie bij cliënt te Linkebeek en cliënt te Brussel
   - Interview met Mevr. Van Den Berghe

2. Familiehulp
   - Observatie bij cliënt te Sint-Jans-Molenbeek en bij cliënt te Sint-Agatha-Berchem
   - Interview met Mevr. Sempels, de verantwoordelijke voor recrutering en selectie en een sectorverantwoordelijke

## II. TAALGEBRUIKSSITUATIES

### A. Solliciteren

In drie van de vier rusthuizen verlopen de sollicitaties in een contacttaal (Frans). Enkel in Dilbeek wordt de sollicitatie in het Nederlands gevoerd.[44]

In de drie rusthuizen worden Franstaligen gestimuleerd om Nederlands te leren o.a. door zelf Nederlandse cursus te organiseren tijdens de werkuren (bv. Nederlands Op de Werkvloer). De werknemers zijn wel vrij hierop al dan niet in te gaan.
Volgens de directies leveren deze cursussen niet het verhoopte resultaat op. Er wordt door de werknemers ook weinig nood ervaren om Nederlands te kunnen.

Het is moeilijk voor instellingen om eisen te stellen op vlak van taal gezien het geringe aanbod aan (goede) verzorgenden. Bovendien geven de instellingen ook aan dat de kwaliteiten als verzorgende het belangrijkste zijn. Taal is geen doorslaggevend element bij aanwerving, het wordt in een aantal gevallen zelfs ervaren als een luxeprobleem.

Thuiszorgorganisaties verwachten kennis van het Nederlands bij kandidaat-verzorgenden. Er wordt in het sollicitatiegesprek gepeild naar de huidige taalkennis en naar de bereidheid om zich verder te bekwamen in het Nederlands.
Ook hier wordt door de werknemers tijdens de uitoefening van hun werk weinig nood ervaren om Nederlands te kunnen.

### B. Contact met meerdere

#### 1. Rechtstreeks

In de drie rusthuizen waar ook Franstaligen tewerkgesteld worden, kan de contacttaal gehanteerd worden in contact met de meerdere. In Dilbeek niet.
Wanneer een verzorgende een zekere kennis van het Nederlands heeft en/of cursus volgt, zal de directie eerst proberen in het Nederlands te communiceren.
In de thuiszorgorganisaties is het vertrekpunt steeds Nederlands in het contact tussen meerdere en verzorgende. Het overschakelen naar een contacttaal vormt in één van de organisaties echt geen probleem.

#### 2. Telefonisch

Komt niet voor.

#### 3. Schriftelijk

In de drie hierboven genoemde rusthuizen is de schriftelijke communicatie tweetalig.
In de thuiszorgorganisaties gebeurt de schriftelijke communicatie in het Nederlands. Zelfs Nederlandstalige verzorgenden hebben hier soms moeite mee.

---

[44] Bij een WEB+-statuut wordt een uitzondering gemaakt op vlak van taal en kan bv. ook een verzorgende met een kleine kennis aan Ndl. worden aangeworven. Er wordt dan wel aan de kandidaat gevraagd om Ndl. te leren.

## C. Contact met collega's

### 1. Rechtstreeks

In de drie rusthuizen (hierboven apart vermeld) verloopt de communicatie tussen collega's onderling hoofdzakelijk in het Frans, tenzij tussen Nederlandstaligen onderling. Van het ogenblik dat er een allochtone bij betrokken is, wordt Frans gesproken. Er wordt dan Frans gesproken om de communicatie snel te laten verlopen (in een rusthuis is veel tijdsdruk) en om zeker te zijn dat de boodschap duidelijk is overgekomen. Men kan het zich niet veroorloven dat er fouten worden gemaakt.
De teamvergaderingen verlopen in het Nederlands en het Frans (iedere deelnemer spreekt zijn eigen taal). Voor de Franstaligen die geen Nederlands kunnen, wordt er een korte samenvatting in het Frans gegeven.

In Dilbeek is de voertaal Nederlands (briefings en teamvergaderingen gebeuren volledig in het Nederlands).

Het contact tussen verzorgsters onderling binnen de thuiszorg speelt zich af op het werkoverleg (éénmaal per week bij Familiehulp, éénmaal per maand bij Sol.v/h Gezin). Ook hier is het vertrekpunt steeds Nederlands. In één van de organisaties wordt wel overgestapt naar een contacttaal wanneer de anderstalige verzorgenden niet mee kunnen. In de organisatie waar niet overgeschakeld wordt naar een contacttaal, geven de verzorgsters aan dat ze problemen hebben om te volgen.

Bijscholing (bij de thuiszorgorganisaties) wordt voor grotere groepen gegeven en verloopt in het Nederlands. Op dit moment vormen ze een knelpunt voor anderstalige verzorgenden. De vormingen zijn niet afgestemd op het taalniveau van de anderstaligen vermits zij een kleine groep vormen binnen de hoofdzakelijk Nederlandstalige deelnemers. Eén van de thuiszorgorganisaties is op dit moment op zoek naar oplossingen. Zo denkt men eraan om de introductiemodules aan te passen aan het niveau van de anderstaligen (eventueel zelfs delen in het Frans).

### 2. Telefonisch

Komt bijna niet voor. Gebeurt bv. als een zieke collega zich per telefoon afwezig meldt en gebeurt in contacttaal.

### 3. Schriftelijk

Het registreren van gegevens omtrent cliënten gebeurt hoofdzakelijk in de instellingen. In drie van de vier rusthuizen verloopt deze registratie in de eigen taal. Wanneer er geen mondelinge toelichting (en/of vertaling) aan de Nederlandstalige info toegevoegd wordt, levert dit een probleem op voor de Franstalige verzorgenden.
Eén van de verantwoordelijken van een instelling geeft aan dat de vaardigheid van rapporteren onvoldoende beheerst wordt door de verzorgenden.

In de thuiszorg komt het enkel voor bij cliënten met een zorgplan (zeer weinig). De verzorgende moet de instructies en de informatie van anderen (familie, arts, …) soms in het Nederlands lezen. Invullen kan in de eigen taal.

## D. Contact met derden

### 1. Rechtstreeks

*Algemene opmerking: Op basis van de observaties en interviews hebben wij vastgesteld dat er weinig communicatie is tussen de verzorgenden en cliënten in de instellingen. Zowel cliënten als verantwoordelijken geven dit aan als probleem.*

Met de cliënten wordt vooral Frans gesproken. De Brusselse cliënten zijn in hoofdzaak tweetalig en hebben er geen enkel probleem mee dat het contact met de verzorgende in het Frans verloopt. Cliënten die enkel Nederlands kunnen, zijn zeldzaam. De thuiszorgorganisaties sturen naar dit cliënteel geen anderstaligen die het Nederlands onvoldoende beheersen. In de rusthuizen wordt in zo'n geval de hulp van een Nederlandstalige collega ingeroepen. De directie van de rusthuizen vindt dit geen enkel probleem. Ze geven wel aan dat de familieleden van Nederlandstalige cliënten het wel een probleem vinden wanneer een anderstalige geen Nederlands spreekt (dit vaak in tegenstelling tot de cliënt in kwestie).

De verantwoordelijken van de thuiszorgorganisaties geven wel aan dat door het hoofdzakelijk Franstalig contact met cliënten, de anderstalige verzorgenden weinig tot geen Nederlands bijleren.

### 2. Telefonisch

Telefonisch contact komt zowel in de instellingen als de thuiszorg zelden voor. Als het al voorkomt, enkel met familieleden.

### 3. Schriftelijk

Niet in de instellingenzorg.
In de thuiszorg komt schriftelijk contact met derden (bv. familie) voor in het kader van het zorgplan (zie hoger). Schriftelijk contact tussen de cliënt en de verzorgende gebeurt enkel bij afwezigheid van de cliënt en houdt korte instructies in (bv. boodschappenlijst, lijst met "te doen", …). Dit gebeurt in de taal van de verzorgende.

# BIJLAGE 11: TAALBELEIDSPLAN AFRIKANS: OPLEIDING AIDE GÉRIATRIQUE

## 1. Voorstelling van het project

Afrikans is een zelforganisatie, gelegen in Sint-Agatha-Berchem, die zich richt tot mensen uit het gebied ten zuiden van de Sahara. De organisatie legt contacten tussen deze bevolkingsgroepen en de Vlaamse gemeenschap in Brussel en Vlaanderen.
Afrikans wil een opleiding aide gériatrique (bejaardenhulp) organiseren voor Subsaharianen. Er wordt een doorstroom beoogd naar Brusselse instellingen. Vermits kennis van het Nederlands een troef is op de arbeidsmarkt wil Afrikans in de opleiding Nederlands aan bod brengen. Afrikans richtte zich tot het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 om samen na te denken over een verantwoorde en functionele plaats voor het Nederlands.

## 2. Keuze voor het Nederlands en einddoelen

Afrikans wil Nederlands in die mate een plaats geven in de opleiding dat de afgestudeerde cursisten in de Brusselse werksituaties waar Nederlandse taalvaardigheid nodig is, kunnen functioneren.
Om deze plaats voor het Nederlands te kunnen afbakenen, heeft het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 de eisen op vlak van Nederlands in de werksituatie in kaart gebracht en heeft Afrikans, met kennis van die eisen, de einddoelen Nederlands van de opleiding bepaald.

De doorstroming van Afrikans is gericht op instellingen in Brussel. Uit het onderzoek in dit kader uitgevoerd door het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2[45], blijkt dat in de Brusselse instellingen Frans de voertaal is en dat eisen inzake Nederlands zeer gering zijn. Enkel voor de schriftelijke communicatie – meer bepaald het doorgeven van informatie over cliënten en taken bij het wisselen van de ploegen – is het kunnen begrijpen van het Nederlands noodzakelijk. Nederlandstalige collega's noteren deze informatie in het Nederlands, de anderstalige collega's van de volgende ploeg moeten dit kunnen begrijpen.
Daarbuiten spreken collega's en meerderen voornamelijk Frans tegen de anderstalige collega's. Tijdsdruk en het zich niet kunnen veroorloven om fouten te maken, dragen er toe bij dat men ook met anderstaligen die een zekere kennis van het Nederlands hebben, Frans spreekt.
De Brusselse cliënten, de belangrijkste groep waar rekening dient mee gehouden te worden, zijn in hoofdzaak tweetalig en hebben er geen enkel probleem mee dat het contact met de verzorgende in het Frans verloopt. Cliënten die enkel Nederlands kunnen, zijn zeldzaam. Anderstaligen kunnen dan de hulp inroepen van hun collega's. Directies van de instellingen vinden dit geen probleem. Wanneer de anderstalige verzorgende de cliënt kan meedelen dat hij/zij de hulp van een collega gaat vragen en zeer behulpzaam is, vervult de verzorgende haar taak voldoende. Voor het welbevinden van de Nederlandstalige cliënten en voor integratie met collega's is een zekere rudimentaire kennis van het Nederlands wel een enorm pluspunt.

Met kennis van deze gegevens en met eigen kennis van de sector en de beoogde doelgroep heeft Afrikans de einddoelen Nederlands voor de opleiding bepaald. Het bepalen van deze einddoelen gebeurde o.b.v. de einddoelenlijst Social Profit van het einddoelenonderzoek van Brusselse Nederlandstalige inschakelingsacties[46]. De einddoelen van Afrikans staan in de bijlage.
Deze einddoelen Nederlands volstaan op voorwaarde dat de beginnende werknemer een goede kennis van het Frans heeft om te kunnen functioneren in de Brusselse instellingen.

---

[45] Voor meer informatie over het onderzoeksopzet en de talige eisen in de Brusselse werksituaties van verzorgenden, zie L. Blaton – J. Drijkoningen – K. Vander Meeren, *Taal- en interculturaliseringsbeleid voor de opleidingen Polyvalent verzorgende – Aide gériatrique'. Januari – Juni 2003*, Gent – Leuven.
[46] W. De Groof, *Eindrapport 'Einddoelenonderzoek voor Brusselse Nederlandstalige inschakelingsacties'*, Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven, 2001

## 3. Traject

Om de doelen Nederlands op een zo motiverende en zo snel mogelijke manier te bereiken, moet het Nederlands ingebed worden in de opleiding. Een aantal vakken zouden in het Nederlands moeten kunnen gebeuren. De inhouden van die vakken dienen zeer concreet te zijn en veel linken te hebben met de praktijk in de toekomstige werksituaties. Wanneer er met concrete (en dus visueel aantoonbare) inhouden wordt gewerkt, is het mogelijk om Nederlands als instructietaal te hanteren, zonder dat de cursisten al een grote voorkennis Nederlands nodig hebben.

Om de lesgever die deze vakken geeft al een zekere houvast te bieden, volgen de cursisten gedurende een korte periode intensief Nederlandse lessen vooraleer zij starten met deze vakken (=taalbad). Deze taallessen staan fysiek los van opleiding of stage, maar zijn wel gecontextualiseerd. Dit wil zeggen dat cursisten die taal leren die ze nodig zullen hebben op de werkvloer, ingebed in contexten uit het werk als bejaardenhelp(st)er.
Na dit korte taalbad starten de cursisten met de technische opleiding waaronder de vakken die in het Nederlands zullen gebeuren. Vermits de cursisten in deze vakken met Nederlandse instructietaal zowel technische inhouden als Nederlands moeten verwerven, staan lesgever en taallesgever een aantal uren samen op de opleidingsvloer. De taallesgever zorgt voor de ondersteuning bij de taalverwerving, de lesgever voor de ondersteuning bij het leren van de technische vaardigheden.
Om deze praktijklessen voor te bereiden, na te bespreken en om te zorgen voor een veilige omgeving waar cursisten enkel op taalvaardigheid kunnen oefenen, blijven er ook nog aparte taallessen nodig.
Tijdens de opleiding moeten cursisten ook een aantal weken stage lopen. Gezien het Brusselse werkveld is het moeilijk om effectief met Nederlands in contact te komen. Afrikans wil de stagemomenten toch benutten om Nederlands verder te oefenen. Zij hebben reeds contact met een aantal tweetalige rusthuizen, waar zij met de stagebegeleider overeen zijn gekomen om Nederlands aan bod te laten komen (rekening houdend met de einddoelen).

Tijdens die vakken, waar het Nederlands de voertaal is, zullen cursisten het meeste taal verwerven. Het is dan ook enorm belangrijk dat de instructietaal van deze vakken aangepast is aan het taalniveau van de cursisten en dat de lessen op die manier gegeven worden dat cursisten de taal leren (zowel begrijpen als spreken) die ze later op het werk nodig hebben. Dit laatste betekent dat die taaltaken aan bod dienen te komen die in de einddoelenlijst staan (bijlage, 1ste kolom). Bv. een theoretische uiteenzetting over een abstract onderwerp in het Nederlands heeft geen zin, vermits dit voor het werk niet verwacht wordt. De vakken waarin het Nederlands de voertaal zal zijn, zullen dus in die zin aangepast moeten worden.

## 4. Organisatie en rol van het team

### *a) Taalvereisten*

De lesgever die de vakken geeft waarin het Nederlands de voertaal is, dient Nederlandstalig te zijn. Vermits cursisten tijdens deze lesmomenten Nederlands moeten verwerven, is een Nederlandstalige lesgever onontbeerlijk.
Ten aanzien van de cursisten worden geen taaleisen Nederlands gesteld bij instroom.

### *b) Overleg*

Gestructureerd overleg is noodzakelijk om op een gecontextualiseerde (d.i. de taal leren die ze nodig hebben in de werkcontext) en geïntegreerde (d.i. taal en “techniek” samen) manier taal te kunnen aanbieden. Er is nood aan

- voorbereidend overleg tussen de taallesgever en de lesgevers voor de invulling van taallessen van het taalbad. Vermits deze lessen gecontextualiseerd dienen te zijn, moet de taallesgever voldoende op de hoogte zijn van de inhoud van en de vereiste talige vaardigheden binnen het werk als bejaardenhelp(st)er.

- permanent overleg tussen de taallesgever en de Nederlandstalige lesgever. Zij moeten de gemeenschappelijke aanwezigheid op de opleidingsvloer voorbereiden en evalueren. Ook voor de invulling van de taallessen is dit overleg noodzakelijk. De functie van de taallessen is immers het anticiperen op en het remediëren van mogelijke talige knelpunten op de opleidingsvloer.

## 5. Concretisering

### *a) Traject*

Tijdens de eerste twee maanden van de opleiding volgen de cursisten observatiestages. Het is een kennismaking met het werkveld, vooraleer echt te starten met lessen. Tijdens deze periode zal het taalbad Nederlands plaatsvinden. Gedurende twee maanden volgen de cursisten vier voormiddagen per week 3u. Nederlandse taalles. De stages vallen in de namiddag.

Vanaf de derde maand start de concrete opleiding. Afrikans heeft de volgende vakken vastgelegd waar Nederlands de voertaal zal zijn:

- eerste hulp (40 u.)
- bejaardenhulp (40 u.)
- hygiëne (20 u.)
- communicatievaardigheid (40 u.)
- animatie voor rust- en verzorgingstehuizen (40 u.)

In totaal gaat het om 180 u. Aangezien het taalvaardigheidsniveau in het begin zeer laag ligt, zal het tempo van de lessen ook aangepast moeten worden aan het niveau van de cursisten. De uitbreiding van het aantal uren voor die vakken is niet exact vast te leggen. Een 200-tal uren waarin Nederlands de instructietaal is, lijkt een goed richtpunt. Het zal zeker nog moeten geëvalueerd worden of deze uitbreiding voldoende is.
Tijdens deze vakken staat de taallesgever zes uren per week mee op de opleidingsvloer.

Daarnaast zijn er drie uur per week aparte taallessen waarin er voorbereid en nabesproken wordt wat er in het vak aan bod komt of gekomen is en waar er gewerkt wordt aan de talige moeilijkheden waarmee cursisten geconfronteerd worden.

Schema:

| **Maand 1 – 2** | **MAAND 3 – 12** |
|---|---|
| Nederlandse les (vm) | Technische opleiding in Frans |
| Observatiestage (nm) | Technische opleiding in Nederlands (6u/week)<br>Aparte taallessen (3u/week) |

Wie de taallesgever zal zijn, is op dit moment nog niet duidelijk. Gezien de hoge scholingsgraad van de kandidaat-cursisten, is het aanbevolen dat dit een lesgever van een CVO is.

### *b) Overleg*

Zoals in punt 4 gesteld wordt, moet overleg structureel ingebed worden.
De taallesgever dient minstens 1 maand op voorhand te starten met de voorbereiding van het intensief taalbad. Gedurende die maand moeten de taallesgever en de lesgevers voldoende bij elkaar komen zodat de taallesgever voldoende op de hoogte geraakt van de technische inhouden en vaardigheden.
Overleg tussen de taallesgever en lesgever van de vakken die in het Nederlands zullen gebeuren, dient gemiddeld 1 keer per week (2u.) georganiseerd te worden.

### *c) Materiaal*

Voor het taalbad moeten er activiteiten ontwikkeld worden die in de context van bejaardenhulp geplaatst worden: i.p.v. bijvoorbeeld algemeen “instructies begrijpen”, leren cursisten instructies begrijpen waarmee ze op de werkvloer geconfronteerd zullen worden.

Voor het vervolgtraject (d.i. de taalondersteuning op de opleidingsvloer en de hieraan gekoppelde taallessen) is er materiaal nodig voor de taallesmomenten. Daarnaast moet er ook materiaal zijn om de lesgever en de taallesgever te ondersteunen bij hun gemeenschappelijke aanwezigheid op de opleidingsvloer:

- tips voor de lesgever: om de Nederlandse instructietaal toegankelijk te maken voor de cursisten
- tips voor de taallesgever: om de cursisten te ondersteunen wanneer hij/zij mee op de opleidingsvloer staat
- materiaal voor praktijkopdrachten: talige activiteiten die door de lesgever en de taallesgever samen begeleid worden op de opleidingsvloer of die tijdens de stage uitgevoerd kunnen worden.

Onder begeleiding van het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 zal er in samenwerking met de taallesgever materiaal (minstens exemplarisch) gemaakt worden.

## 6. Fasering

a) Eén maand voor de start van de opleiding wordt het taalbad voorbereid. De taallesgever overlegt met de lesgever om zicht te krijgen op de technische inhouden. Daarnaast wordt er materiaal aangemaakt voor het taalbad.

b) Materiaal voor het vervolgtraject wordt voorbereid.

c) Het taalbad wordt na afloop geëvalueerd.

d) Halverwege het vervolgtraject wordt met het team bekeken of dit traject haalbaar is en aan de wensen voldoet.

e) Op het einde van de opleiding wordt er een eindevaluatie opgemaakt om te beslissen of dit traject opnieuw kan gestart worden. Er moet zeker nagegaan worden of de uitbreiding van het aantal uren van de vakken in het Nederlands voldoende was of niet. Daarnaast moet ook zeker bekeken worden of de taallesgever gedurende de hele opleiding 6 uren aanwezig dient te zijn op de opleidingsvloer of dat zijn aanwezigheid op de opleidingsvloer kan verminderd worden.

Bijlage: Einddoelenlijst

| *Doelen* | *Publiek* | *Tekstkenmerken* | *Context* | *Voorbeelden* |
|---|---|---|---|---|
| **Spreken** | | | | |
| *Beschrijvend* | | - kort<br>- concreet<br>- inhoud: sociale, professionele omgang als hulpverstrekker met cliënten/patiënten<br>- eenvoudige structuur<br>- zowel informeel als formeel<br>- spreektempo is behoorlijk<br>- zekere mate van foutief taalgebruik is onvermijdelijk<br>- uitspraak is behoorlijk | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker<br>- klantencontact is belangrijk<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - uiten van beleefdheidsformules | ***Derden*** | | | |
| - uiten van wensen en verwachtingen | ***Meerdere*** | | | Zeer eenvoudige dingen |
| - geven van korte instructies | ***Derden*** | | | Bv. doe je kleed uit, draaien. |
| - geven van korte info | ***Derden*** | | | |
| - stellen van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | |
| - vragen naar behoeften | ***Derden*** | | | ***Dit is het doel!*** |
| - beantwoorden van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | ***Bv. cliënt die vraagt uit welk land je komt, of je kinderen hebt,… Maar het minimum. Hieronder valt ook het kunnen meedelen van personalia.*** |
| - vragen om info | ***Derden*** | | | Gaat enkel om korte vragen. |
| - signaleren van problemen | ***Meerdere*** | | | |
| - formuleren van een klacht | ***Meerdere*** | | | ***Zeer eenvoudige*** |
| - aangeven van een reden | ***Derden*** | | | ***Zeer eenvoudige*** |
| *Structurerend* | | | | |
| - formuleren van mening | Collega | | | Zeer eenvoudig |
| - een evaluatie maken | Meerdere | | | Zeer eenvoudig |
| Luisteren | | | | |
| *Beschrijvend* | | - kort<br>- concreet<br>- inhoud: sociale en professionele omgang als hulpverstrekker met cliënten/patiënten<br>- eenvoudige structuur<br>- zowel informeel als formeel<br>- spreektempo is behoorlijk | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker<br>- klantencontact is belangrijk<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - begrijpen van korte info | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van persoonlijke info | ***Derden*** | | | ***Minimum begrijpen van personalia.*** |
| - begrijpen van vragen om info | ***Derden*** | | | ***Bv . vraag ivm. wanneer medicatie nemen.*** |
| - begrijpen van persoonlijke vragen | Derden | | | |
| - begrijpen van korte instructies | Derden | | | |
| - begrijpen van behoeften | Derden | | | Gaat vooral om fysieke behoeften: dorst, te warm, te koud, … |
| - begrijpen van klachten | ***Derden*** | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Structurerend* | | - zekere mate van moeilijk begrijpen is onvermijdelijk | | |
| - begrijpen van beoordeling | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van mening | Meerdere | | | Enkel korte |
| Schrijven | | | | |
| *Beschrijvend* | | - kort<br>- concreet<br>- inhoud: werkinstructies en gegevens m.b.t. cliënten/patiënten en uitgevoerd werk<br>- eerder losse woorden dan zinnen<br>- vertrouwde formulieren<br>- vertrouwde woorden en standaardformuleringen<br>- zowel informeel als formeel<br>- teksten kunnen fouten bevatten<br>- schrijftempo is laag | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgeverstrekker<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - meedelen van personalia | ***Derden*** | | | |
| - gebruiken van beleefdheidsformules | ***Derden*** | | | Zeer beperkt |
| - invullen van eenvoudige formulieren | ***Derden*** | | | Bv. een overschrijvingsformulier |
| - geven van korte info | ***Derden*** | | | Bv. rapportjes in het Ndl. van arts die geen Frans kan, enkel korte woordjes. |
| - geven van korte instructies | ***Derden*** | | | |
| ***- vragen om info*** | ***Derden*** | | | |
| - signaleren van problemen | ***Meerdere*** | | | |
| Lezen | | | | |
| *Beschrijvend* | | - kort<br>- concreet<br>- inhoud: instructies en gegevens m.b.t. cliënten/patiënten en uit te voeren werk<br>- vertrouwde formulieren<br>- vaak vertrouwde woorden en standaardformuleringen<br>- eenvoudige structuur<br>- leestempo is laag | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - begrijpen van korte instructies | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van korte info | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van eenvoudige vragen | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van eenvoudige klachten | ***Derden*** | | | |
| - lezen van roosters met tijdsindelingen | ***Meerdere*** | | | |
| - begrijpen van eenvoudige formulieren | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van grondplan en legende | | | | |
| - begrijpen van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | ***Zeer kort/begrijpen van vragen naar personalia.*** |
| *Structurerend* | | | | |
| - begrijpen van een beoordeling | ***Derden*** | | | Zeer beperkt |

# BIJLAGE 12: TAALBELEIDSPLAN VOOR OPLEIDING POLYVALENT VERZORGENDE

## 1. Voorstelling van de projecten

Dit taalbeleidsplan kan worden ingezet in de opleidingen van drie organisaties: Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp vzw. Zowel de inhoud van de opleidingen als hun doorstroming is immers dezelfde.

Solidariteit voor het Gezin[47] is een autonome dienst voor welzijns- en gezondheidszorg die een veelzijdig dienstenpakket aanbiedt vertrekkend van de thuiszorg. Het opleidingscentrum van Solidariteit voor het Gezin organiseert opleidingen tot polyvalent verzorgende in Vlaanderen. Aan deze opleidingen nemen anderstalige cursisten deel. Solidariteit voor het Gezin wil in oktober 2004 een opleiding polyvalent verzorgende organiseren in Brussel, eveneens met deelname van anderstaligen.
Thuishulp vzw is een dienst van het thuiszorgcentrum van de Socialistische Mutualiteiten Brabant. De organisatie heeft opleidingen tot polyvalent verzorgende in Vlaanderen. In februari 2003 is een opleiding in Brussel gestart met enkel Nederlandstalige cursisten. Thuishulp vzw wil haar opleiding in Brussel in de toekomst echter ook toegankelijk maken voor anderstaligen.
Familiehulp[48] is een dienst voor gezinszorg (thuiszorg) in Vlaanderen en een autonome vzw binnen het geheel van de Christelijke werknemersorganisaties. Familiehulp is actief in Vlaanderen en het Brussels Gewest. Familiehulp organiseert een voltijdse opleiding tot polyvalent verzorgende (10 maanden, in gans Vlaanderen) alsook een deeltijdse opleiding voor anderstaligen (2 jaar, o.a. in Brussel en Antwerpen). Deze laatste opleiding is een DSP-project (alternerende opleiding – werkervaring), waarbij cursisten deeltijds werken in de poetsdienst van Familiehulp en deeltijds de opleiding tot polyvalent verzorgende volgen.

Bij de drie organisaties wordt een doorstroming beoogd naar de eigen thuiszorgdienst en naar de Brusselse rusthuizen (centrum en randgemeenten). Vermits een goede kennis van het Nederlands een noodzaak is op de beoogde arbeidsmarkt willen zij voor de anderstalige cursisten in de opleiding een aangepast traject met voldoende taalondersteuning voorzien. Hiervoor richtten zij zich tot het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 om samen na te denken over een verantwoord traject.

## 2. Keuze voor het Nederlands en einddoelen

Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp vzw kiezen voor een volledig Nederlandstalige opleiding gezien een grondige kennis ervan onontbeerlijk is in de beoogde doorstroming en gezien het Nederlands de taal is van de organisatie. Belangrijk is dat het Nederlands binnen de opleiding beter afgestemd wordt op de latere werksituatie, cruciaal immers is dat anderstalige cursisten die Nederlandse taalvaardigheid leren die ze nodig hebben in hun latere werk als polyvalent verzorgende. Om de juiste plaats voor het Nederlands te kunnen afbakenen, moesten bijgevolg de eisen op vlak van Nederlands in de werksituatie in kaart gebracht worden en moesten Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp vzw met kennis van die eisen, de einddoelen Nederlands van de opleiding bepalen.

De doorstroming van de drie organisaties is enerzijds gericht op de eigen Nederlandstalige thuiszorgdienst waar wordt verwacht dat werknemers volledig in het Nederlands kunnen functioneren. Anderzijds beoogt de organisatie ook een tewerkstelling in de instellingen in Brussel, zowel centrum als randgemeenten. In de instellingen in het centrum moet de polyvalent verzorgende slechts over een geringe kennis van het Nederlands beschikken om te kunnen functioneren. Dit in tegenstelling tot sommige instellingen van de rand (bv. Dilbeek) waar men volledig moet kunnen functioneren in het Nederlands. Familiehulp, Solidariteit voor

[47] Zie www.solidariteit.be
[48] Zie www.familiehulp.be

het Gezin en Thuishulp vzw willen dat hun cursisten ook in laatstgenoemde rusthuizen kunnen tewerkgesteld worden[49].

Rekening houdend met deze beoogde doorstroming en de eisen die eraan verbonden zijn op vlak van Nederlands hebben de drie organisaties de einddoelen Nederlands voor hun opleidingen bepaald. Het bepalen van deze einddoelen gebeurde op basis van de einddoelenlijst social profit van het einddoelenonderzoek voor Brusselse Nederlandstalige inschakelingsacties[50].
Gezien de gelijke doorstroming van de organisaties zijn de einddoelen in grote mate dezelfde, op enkele kleine nuances na. Deze verschillen zijn zo gering dat ze niet doorwegen in de vormgeving van het traject. Eén traject blijft mogelijk voor de drie organisaties.
De einddoelen van elke organisatie zijn terug te vinden in bijlagen 1, 2 en 3. In bijlage 4 worden de einddoelen van elke organisatie schematisch naast elkaar gezet.

## 3. Traject

Gezien de einddoelen Nederlands die Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp vzw nastreven binnen de opleiding polyvalent verzorgende vrij hoog liggen, is het nodig dat anderstalige cursisten zonder kennis van het Nederlands zowel een voortraject als een schakeltraject Nederlands doorlopen alvorens in de opleiding te starten.
In de opleiding zelf verwerven cursisten de Nederlandse taal hoofdzakelijk door de Nederlandse instructietaal. Het is wel nodig om anderstaligen die problemen ondervinden extra taalondersteuning te bieden, wil men de vooropgestelde doelen behalen.

### *a) Voortraject en schakeltraject*

Het voortraject streeft de doelen rond het basisniveau na.
Een schakeltraject is nog nodig omwille van twee redenen:

- het zou de instructeurs te veel belasten wanneer cursisten instromen op een basisniveau;
- de duur van het project is te kort om de einddoelen vanaf een basisniveau te behalen.

Wat betreft het inhoudelijk vormgeven van dit voortraject en schakeltraject zijn volgende punten van belang:

- Zowel in voortraject als schakeltraject worden de taallessen best zo goed mogelijk afgestemd op de beroepsopleiding die zal volgen. Hierbij is het van belang dat zo dicht mogelijk wordt aangesloten bij de context van de opleiding en het latere werk als polyvalent verzorgende. Bv. het aanleren van ‘een behoefte begrijpen’ gebeurt dan in de specifieke context van verzorging i.p.v. in een algemene context. Indien mogelijk kunnen ook een aantal taallessen op de opleidingsvloer worden georganiseerd. (Dit noemen we *gecontextualiseerd*). Het voordeel van een gecontextualiseerd voor- en schakeltraject is dat ze zo *kort* mogelijk kunnen worden gehouden, want cursisten leren direct die taal die ze nodig hebben voor de opleiding en het latere werk (functionele taal). Een gecontextualiseerd en dus kort traject verhoogt ook de *motivatie* van de cursisten.
- De einddoelen van het schakeltraject en de instroomeisen van de opleiding dienen op elkaar te worden afgestemd. Dit betekent in concreto dat de doelen van het schakeltraject dezelfde zijn als de instroomeisen van de opleiding.
- Overleg tussen de taallesgever en lesgevers voor de invulling van de lessen van het voor- en schakeltraject is noodzakelijk. Vermits deze lessen gecontextualiseerd dienen te zijn, moet de taallesgever voldoende op de hoogte zijn van de inhoud

---

[49] Voor meer informatie over de talige eisen in de Brusselse werksituaties van verzorgenden, zie L. Blaton – J. Drijkoningen – K. Vander Meeren, *Taal- en interculturaliseringsbeleid voor de opleidingen Polyvalent verzorgende – Aide gériatrique. Januari – Juni 2003*, Gent – Leuven.
[50] W. De Groof, *Eindrapport ‘Einddoelenonderzoek voor Brusselse Nederlandstalige inschakelingsacties’,* Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven, 2001.

van en de vereiste talige vaardigheden binnen het werk als polyvalent verzorgende.

### *b) De eigenlijke opleiding*

Het taalvaardigheidsniveau van de anderstalige cursisten zal na het schakeltraject in de richting van de einddoelen evolueren door het volgen van de technische vakken waarbij de instructietaal steeds Nederlands is. Enkel een Nederlandse instructietaal is echter niet voldoende. Volgende items dienen in acht genomen te worden, wil men het leerproces zo optimaal mogelijk laten verlopen.

- *Instroomeisen opleiding*

  Anderstalige cursisten die het voortraject en het schakeltraject volgden, moeten vlot kunnen doorstromen naar de eigenlijke opleiding. Zoals reeds gesteld, is het hiervoor van belang dat de einddoelen van het schakeltraject in overeenstemming zijn met de begineisen van de opleiding. Op basis van onze observaties en interviews en na overleg met de drie organisaties bepaalden we de talige instroomeisen van de opleiding polyvalent verzorgende (zie bijlage 5).
  Deze instroomeisen mogen echter niet als bindend worden gezien, maar moeten worden bekeken in samenhang met andere leerderskenmerken (o.a. motivatie, intelligentie) en persoonlijkheidskenmerken. Mits voldoende ondersteuning bij het begin van en tijdens de opleiding moeten ook die cursisten die nog niet alle 'instroomeisen' bezitten mee kunnen stappen in het verdere verloop van de opleiding.
  Tot slot moet nog worden gesteld dat de huidige instroomeisen hoger liggen dan bovenstaande taalvaardigheidseisen weergeven. Het huidige instapniveau van de opleiding kan worden verlaagd mits o.a. aanpassing van de instructietaal van de lesgevers, aanpassing van de schriftelijke cursussen en extra taalondersteuning.

- *Aanpasingen van de mondelinge en schriftelijke instructietaal*

  In de keuze van de einddoelen is bepaald wat de cursisten in het Nederlands moeten kunnen in functie van hun latere werk. Het is belangrijk dat hier tijdens de opleiding ook rekening mee wordt gehouden, namelijk dat de taalvaardigheidseisen die verwacht worden van cursisten tijdens de opleiding niet hoger liggen dan de uiteindelijke einddoelen. Hierbij is het belangrijk dat zowel schriftelijke instructietaal (cursussen) als mondelinge instructietaal in die richting aangepast worden zodat cursisten die taal leren die ze later op het werk nodig hebben. Dit betekent dat die taaltaken aan bod komen die in de einddoelenlijst verwoord staan (1ste kolom einddoelenlijst). Bv. een theoretische uiteenzetting over een abstract onderwerp in het Nederlands heeft geen zin vermits het van een beginnend verzorgende voor het werk niet wordt verwacht. Bovendien is het belangrijk dat de instructietaal op elk moment aangepast is aan het taalniveau van de cursisten. Cursisten hebben gedurende de opleiding de tijd om te evolueren in de richting van de talige einddoelen. Dit wil zeggen dat in het begin niet dezelfde talige eisen kunnen worden gesteld als op het einde.

- *Taalondersteuning*

  Zoals reeds werd gesteld zullen de cursisten vooral taal verwerven tijdens de technische opleiding. De lesgever is echter geen taallesgever. De ondersteuning die nodig is om in de richting van de einddoelen te evolueren, blijft de taak van de taallesgever. De taallesgever zorgt voor de taalondersteuning van de cursisten op de opleidingsvloer en voor aparte taallessen. Bij de taalondersteuning staan de taallesgever en de lesgever samen op de opleidingsvloer. Cursisten leren tegelijk taal en techniek (=geïntegreerd). De inhoudelijke invulling van deze momenten bestaat uit praktijkopdrachten en ondersteuning van de 'zwakkere' cursisten door de taallesgever.
  De aparte taallessen gelden enkel voor die cursisten die talige moeilijkheden blijven ondervinden op de opleidingsvloer. Afhankelijk van de talige knelpunten die zich

voordoen op de vloer, moeten er momenten ingelast worden waarin de taallesgever enkele cursisten apart neemt om te werken aan een bepaald knelpunt.

- *Examen*

  Net zoals de schriftelijke en mondelinge instructietaal dient aangepast te worden aan de talige eisen van de werkvloer, mag bij het examen geen hogere taalvaardigheid verwacht worden. In functie van de einddoelen kan men de vraag stellen in hoeverre een schriftelijk examen nodig is. Een schriftelijk examen heeft enkel zin als de schrijfvaardigheid die erin wordt verwacht niet hoger ligt dan de uiteindelijke einddoelen. Cursisten moeten wel in staat zijn om korte zaken op te schrijven, maar dit komt niet overeen met het neerpennen van de cursusinhoud.

- *Stage*

  Tijdens de opleiding moeten cursisten een stage lopen in zowel thuiszorg als instellingenzorg. Deze stages bieden de cursisten een unieke gelegenheid om precies die taalvaardigheid te oefenen die ze nodig hebben voor hun latere werk. Het is dan ook belangrijk dat deze stages in een Nederlandstalige omgeving kunnen plaatsvinden. Dit is niet altijd evident in de Brusselse situatie. Mits goede afspraken tussen de stagebegeleiders op de stageplaatsen en de opleidingscentra kan er wel naar worden gestreefd dat tijdens de stages zoveel mogelijk Nederlands aan bod komt.

4. Organisatie en rol van het team

### *a) Taalvereisten*

Het team is Nederlandssprekend.
Wat betreft de taaleisen ten aanzien van kandidaat-cursisten: De doelen van het voor- en schakeltraject bepalen de inhoud en de streefrichting. Zij mogen niet beschouwd worden als absoluut te behalen door elke cursist alvorens deze mag doorstromen naar de opleiding. Doelen geven de richting aan. Vermits elke leerder op zijn tempo taal verwerft, zal de ene cursist na het schakeltraject wat verder staan dan de andere. Bovendien moeten ook andere leerderskenmerken (als motivatie, intelligentie) en persoonlijkheidskenmerken in rekening genomen worden. Mits voldoende ondersteuning zal ook die cursist die nog niet alle doelen van schakeltraject verworven heeft, mee kunnen stappen in de opleiding.[51]

### *b) Overleg*

Gestructureerd overleg is noodzakelijk om op een gecontextualiseerde (d.i. de taal leren die ze nodig hebben in de werkcontext) en geïntegreerde (d.i. taal en “techniek” samen) manier taal te kunnen aanbieden. Er is nood aan

- permanent overleg tussen de taallesgever en de lesgevers. Zij moeten de gemeenschappelijke aanwezigheid op de opleidingsvloer voorbereiden en evalueren. Daarnaast moeten zij de talige knelpunten kunnen bepalen zodat duidelijk wordt voor welke cursisten en over welke inhouden een aparte taalles georganiseerd moet worden.
- overleg tussen de taallesgever en het hele team voor een goede opvolging van de cursisten (of DSP’ers in het geval van de tweejarige opleiding bij Familiehulp).

[51] Dit geldt ook voor de einddoelen. Zie J. Drijkoningen, *Eindrapport Handvatten voor Taalbeleid,* Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2, Leuven, 2001, p. 24.

5. Concretisering

**a)** ***Traject***

Voortraject en schakeltraject worden hier niet geconcretiseerd vermits VDAB op dit moment werkt aan de inhoudelijke invulling hiervan.

Voor de taalondersteuning tijdens de opleiding is voorlopig geen taallesgever voorzien. De aanwezigheid van een taallesgever is echter een noodzaak zoals hierboven is aangetoond. Gedurende de opleiding moet er 3u. per week voorzien worden voor de aparte taallessen en 6u. per week voor de geïntegreerde lesmomenten, d.i. taallesgever en lesgever samen op de vloer.

Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp vzw bieden een opleiding aan van (ongeveer) 11 maanden. Wanneer er binnen deze opleiding extra taalondersteuning zal worden voorzien, kan men verwachten dat de opleiding wat langer zal worden gezien de extra taallessen die eraan toegevoegd worden. Familiehulp organiseert een opleiding gedurende 2 jaar. De taalondersteuning wordt op dezelfde manier georganiseerd als bij Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp vzw, gezien de gelijke einddoelen. Omdat een te grote spreiding van uren niet efficiënt is voor de taalverwerving, wordt tijdens het eerste jaar van de opleiding hetzelfde aantal uren taalondersteuning voorzien. Na dat jaar zal geëvalueerd moeten worden of verdere taalondersteuning nog nodig is, gezien de vooropgestelde einddoelen.

***b) Overleg***

Zoals in punt 4 gesteld wordt, moet overleg structureel ingebed worden in de organisatie. Voor het overleg tussen de taallesgever en de lesgevers dient gemiddeld 1 keer om de veertien dagen 2 uur georganiseerd te worden. Het gaat hier niet over het ganse team van lesgevers, maar wel om telkens die lesgever waarbij de taallesgever op de opleidingsvloer ondersteuning biedt. Door de drie organisaties wordt bevestigd dat dit overleg noodzakelijk is voor het slagen van het traject. Er wordt echter door hen allen aangegeven dat het organiseren van zo'n regelmatig overleg niet evident is.
Voor het opvolgen van de cursisten is overleg tussen het hele team van lesgevers en de taallesgever nodig. Dit kan gebeuren tijdens de huidige overlegmomenten met het team van lesgevers. Vaak gebeurt het ook informeel.

***c) Materiaal***

- *Bronnenboek*

  Omdat er binnen geïntegreerde scholing best gewerkt wordt met een concept waarbij men kan inspelen op de noden van de individuele cursist, kiest men voor een bronnenboek en niet voor een lineaire methode. Dit bronnenboek dient de volgende zaken te bevatten:
  - tips voor de lesgevers: om de intructietaal toegankelijk te maken voor anderstaligen
  - tips voor de taallesgever: om de cursisten te ondersteunen wanneer hij/zij mee op de opleidingsvloer staat
  - materiaal voor praktijkopdrachten: talige activiteiten die door de cursisten worden uitgevoerd op de opleidingsvloer of tijdens de stage. Deze activiteiten worden voorbereid en nabesproken tijdens de taallesmomenten.
  - materiaal voor de taallesmomenten: voor die cursisten die ondanks de ondersteuning en de aanpassingen op de opleidingsvloer moeilijkheden blijven ondervinden met bepaalde talige handelingen.

  Het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 zal een bronnenboek Social Profit ontwikkelen (juli 2003 – juni 2004).

- *Aanpassen cursussen*

  Door de drie organisaties wordt aangegeven dat het herschrijven van de cursussen een noodzaak is. Op dit ogenblik zijn deze immers niet aangepast aan de anderstalige cursisten, de cursussen worden zelfs voor de Nederlandstalige cursisten niet als geschikt gezien. Thuishulp vzw en Solidariteit voor het Gezin hebben aangegeven dat ze bereid zijn om het herschrijven van de cursussen aan te pakken als gezamenlijke actie tussen de verschillende organisaties. Voor Solidariteit voor het Gezin gebeurt dit enkel op voorwaarde dat de cursussen ongeveer dezelfde inhoud en vorm hebben en op voorwaarde dat deze aanpassingen worden begeleid vanuit een externe instantie met kennis van zaken. Bovendien moet een ruime tijdspanne worden voorzien. Vanuit Thuishulp vzw wordt het voorstel gedaan om voor de gezamenlijke aanpak eerst per organisatie te bekijken welke veranderingen zouden moeten worden aangebracht aan de cursussen.
  Familiehulp gaat op dit moment niet in op de vraag om de cursussen gezamenlijk te herwerken. Deze organisatie wil eerst intern aandacht besteden aan het inhoudelijk herwerken van de cursussen.

6. <u>Fasering</u>

a) Familiehulp heeft op dit ogenblik een tweejarige opleiding lopen voor anderstaligen. Deze opleiding eindigt in juni 2004. Een nieuwe opleiding voor anderstaligen zal starten in 2004. Solidariteit voor het Gezin start een Brusselse opleiding voor polyvalent verzorgende in het najaar van 2004.
   De Brusselse opleiding van Thuishulp vzw eindigt in februari 2004. Enkele maanden later zal een nieuwe opleiding van start gaan.

b) Onder begeleiding van het Centrum voor Taal en Migratie/Steunpunt NT2 zal er in samenwerking met de taallesgever vanaf juli 2003 tot juni 2004 een bronnenboek worden gemaakt. Voor het uitwerken hiervan zal samengewerkt worden met enkele lesgevers van de verschillende opleidingen. Tijdens het uitwerken van dit bronnenboek zullen activiteiten worden uitgetest binnen de lopende opleidingen.

c) Wat de tweejarige opleiding van Familiehulp betreft moet er na een jaar taalondersteuning worden geëvalueerd en bekeken of verdere taalondersteuning nog nodig is.

d) Op het einde van de opleidingen moet elke organisatie een eindevaluatie maken om te beslissen of dit traject opnieuw kan worden gestart.

## Bijlage 1: Doelenlijst Familiehulp

| *Doelen* | *Publiek* | *Tekstkenmerken* | *Context* | *Voorbeelden* |
|---|---|---|---|---|
| Spreken | | | | |
| *Beschrijvend* | | - zowel kort als lang<br>- concreet<br>- inhoud: sociale, professionele omgang als hulpverstrekker met cliënten/patiënten<br>- zowel eenvoudige als complexere structuur<br>- zowel informeel als formeel<br>- spreektempo is behoorlijk<br>- zekere mate van foutief taalgebruik is onvermijdelijk<br>- uitspraak is behoorlijk | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker<br>- klantencontact is zeer belangrijk<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - uiten van beleefdheidsformules | ***Derden*** | | | Is heel belangrijk |
| - stellen van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | ***Zijn geen diepergaande dingen.*** |
| - geven van korte instructies | ***Derden*** | | | ***Een van de taken is de zelfredzaamheid stimuleren: bv. droog je gezicht af. Manier waarop dit wordt gezegd is heel belangrijk..*** |
| - geven van korte info | ***Derden*** | | | ***Tijdens een wijkvergadering moet een verzorgende soms veel info geven over een bepaalde situatie, maar wordt dan wel ondersteund door de regioverantwoordelijke die de situatie ook kent.*** |
| - vragen naar eenvoudige behoeften | ***Derden*** | | | ***Voor een beginnend werknemer gaat het om eenvoudige behoeften. Er is wel een evolutie naar complexe behoeften. Verzorgende moet daarin groeien*** |
| - vragen om beoordeling | ***Derden*** | | | ***Informeel naar cliënt toe*** |
| *Structurerend* | | | | |
| - beantwoorden van persoonlijke vragen | Derden | | | ***Tav. de cliënt niet, de verzorgende moet grenzen stellen mbt. persoonlijke vragen. Tav. meerdere (bv. bij aanvraag sociaal verlof) en bij collega's komt het wel voor. Ook in kader van sollicitatiegesprek.*** |
| - vragen om info | ***Derden*** | | | ***Heel belangrijk, eventueel is dat belangrijker in thuiszorg, in instellingen heb je nog meer ruggesteun.*** |
| - uiten van wensen en verwachtingen | ***Derden*** | | | ***Vragen om bv. deeltijds te gaan werken. Tav. derden in het kader van een sollicitatie.*** |
| - signaleren van problemen | Derden | | | Bv. signaleren van ongewenste intimiteiten, fysiek geweld, oudermishandeling,… Heel belangrijk is de signaalfunctie van de verzorgende. Cliënt vraagt om iets te doen met bepaald product waar verzorgende niet tegen kan, verzorgende moet dit probleem kunnen signaleren. |
| - een reden aangeven | ***Derden*** | | | |
| - formuleren van een klacht | ***Meerdere*** | | | |
| - formuleren van mening | Derden | | | Op wijkteams wel bv. tav. meerdere of collega's. Tav. cliënten enkel kort en eenvoudig. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Evaluerend* | | | | |
| - een evaluatie maken | ***Meerdere*** | | | Zeer korte zelfevaluatie in een functioneringsgesprek. |
| - uitvoeren van simulaties en rollenspelen | ***Collega's*** | | | In het kader van bijscholing kan dit worden gevraagd. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Luisteren | | | | |
| *Beschrijvend* | | | | |
| - begrijpen van vragen om info | ***Derden*** | - ***zowel kort als lang***<br>- concreet<br>- inhoud: sociale en professionele omgang als hulpverstrekker met cliënten/patiënten<br>- zowel eenvoudige als complexere structuur<br>- zowel informeel als formeel<br>- spreektempo is hoog<br>- verstaanbaarheid soms moeilijk | - ***taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker***<br>- klantencontact is belangrijk<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | ***De verzorgende kan wel steeds doorverwijzen naar de maatschappelijke assistent. Bv. cliënt heeft een vraag over een factuur van Familiehulp, verzorgende belt ter plaatse naar het kantoor.*** |
| - begrijpen van eenvoudige behoeften | ***Derden*** | | | ***Beginnende werknemer enkel eenvoudige. Zal evolueren naar complexe.*** |
| *Structurerend* | | | | |
| - begrijpen van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van persoonlijke info | ***Derden*** | | | ***Kan complex zijn. De verzorgende wordt al ingelicht over de situatie vooraleer hij/zij gaat.*** |
| - begrijpen van lange instructies | ***Derden*** | | | Van cliënten niet, wel in kader van bijscholing, in een wijkoverleg bv. over het gebruik van de handschoenen. |
| - begrijpen van lange info | ***Derden*** | | | ***Idem lange instructies.*** |
| - begrijpen van beoordeling | Meerdere | | | Niet van cliënten, sectorverantwoordelijke houdt bv. functioneringsgesprekken. |
| - begrijpen van klachten | ***Derden*** | | | ***Cliënt geeft soms klachten weer aan verzorgende, maar het gaat vaak ook via de sectorverantwoordelijke. Mbt. cliënt: eenvoudige klachten.*** |
| *Evaluerend* | | | | |
| - begrijpen van mening | Meerdere | | | ***Bv. in het kader van een evaluatie.*** |
| Schrijven | | | | |
| *Beschrijvend* | | - ***kort***<br>- concreet<br>- inhoud: werkinstructies en gegevens m.b.t. cliënten/patiënten en uitgevoerd werk<br>- eerder losse woorden dan zinnen<br>- vertrouwde | - ***taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker***<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig | |
| - gebruiken van beleefdheidsformules | ***Derden*** | | | In het kader van sollicitaties |
| - meedelen van personalia | ***Derden*** | | | |
| - geven van korte instructies | ***Derden*** | | | Bv. in kader van een zorgplan. Gaat eerder over info geven dan over instructies geven |
| - geven van korte info | ***Derden*** | | | |
| - vragen om info | Derden | | | In communicatieschriftje |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| - signaleren van problemen | Derden | - formulieren vertrouwde woorden en standaard-formuleringen | werken | In het kader van een zorgplan. In rusthuizen op formulier. |
| - aanvullen van roosters met tijdsindelingen | ***Meerdere*** | | | Verzorgenden kunnen aanvullingen doen op een wijkoverleg. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Structurerend* | | - ***eenvoudige structuur***<br>- ***zowel informeel als formeel***<br>- teksten kunnen fouten bevatten<br>- schrijftempo is behoorlijk | | |
| - invullen van complexe formulieren | ***Derden*** | | | Bv. F53 formulier: aantal uren, transport, cliënt, … moet maandelijks worden ingevuld.<br>Bv. een overschrijving invullen voor cliënt. |
| - schrijven van een brief | ***Derden*** | | | Sollicitatiebrief. |
| Lezen | | | | |
| *Copiërend* | | - kort<br>- concreet<br>- inhoud: instructies en gegevens m.b.t. cliënten/patiënten en uit te voeren werk<br>- vertrouwde formulieren<br>- vaak vertrouwde woorden en standaard-formuleringen<br>- eenvoudige structuur<br>- leestempo is behoorlijk | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker<br>- ondersteuning door collega's<br>- vaak zelfstandig werken | |
| - voorlezen van tekst | ***Derden*** | | | ***Een kranteartikel of brief voor slechtziende cliënt. Voorlezen aan kinderen.*** |
| *Beschrijvend* | | | | |
| - begrijpen van vragen naar personalia | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van eenvoudige vragen | ***Derden*** | | | |
| - lezen van roosters met tijdsindelingen | ***Meerdere*** | | | Bij thuiszorg: op wijkoverleg: verzorgende maakt zijn weekplanning op, in samenspraak met de sectorverantwoordelijke. Verzorgenden hebben hier zelf wat inspraak in.<br>In rusthuizen: krijgen een uurrooster per twee weken of per maand. |
| - begrijpen van grondplan en legende | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van stratenplan en straatnaamborden | ***Derden*** | | | |
| *Structurerend* | | | | |
| - begrijpen van een lange instructie | Meerdere | | | Bv. mededelingen van Familiehulp bv. over veranderingen binnen Familiehulp (vanuit de nationale Dienst). Er is niet altijd de tijd om deze nota's op het wijkteam toe te lichten.<br>Verzorgenden krijgen soms ook een blad met instructies naast de mondelinge uitleg bv. over de handschoenen. |
| - begrijpen van lange info | Meerdere | | | Idem lange instructies |
| - begrijpen van beoordeling | ***Meerdere*** | | | Schriftelijke neerslag van wat mondeling aan bod is gekomen in een functioneringsgesprek. Ze moeten dit tekenen. |
| - begrijpen van complexe formulieren | ***Derden*** | | | Idem schrijven |

## Bijlage 2: Einddoelenlijst Solidariteit voor het Gezin

| *Doelen* | *Publiek* | *Tekstkenmerken* | *Context* | *Voorbeelden* |
|---|---|---|---|---|
| Spreken | | | | |
| *Beschrijvend* | | - zowel kort als lang<br>- concreet<br>- inhoud: sociale, professionele omgang als hulpverstrekker met cliënten/patiënten<br>- zowel eenvoudige als complexere structuur<br>- zowel informeel als formeel<br>- spreektempo is behoorlijk<br>- zekere mate van foutief taalgebruik is onvermijdelijk<br>- uitspraak is behoorlijk | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker<br>- klantencontact is zeer belangrijk<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - uiten van beleefdheidsformules | ***Derden*** | | | Cliënt aanspreken met mevrouw/meneer totdat die zegt, zeg maar Frans Bv. bij het binnenkomen in een kamer zichzelf voorstellen, goeiedag zeggen. |
| - stellen van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | ***In het kader van de hulpverlening: Wat eet je het liefst: kaas of confituur?*** |
| - geven van korte instructies | ***Derden*** | | | ***Cliënt kunnen ondersteunen: men moet de zelfredzaamheid van cliënt stimuleren.***<br>Bij het toilet geven: "zet je recht, strek je arm uit" Het gaat om technische instructies, ze zijn steeds kort. |
| - geven van korte info | ***Derden*** | | | ***Van een beginnend verzorgende enkel korte. Zal evolueren naar complexe info. Soms signaleert de verzorgende wel een complex probleem aan de sectorverantwoordelijke, maar deze kent de achtergrond en kan zo hulp bieden bij het verwoorden.*** |
| - vragen naar eenvoudige behoeften | ***Derden*** | | | ***"Wat moet ik meebrengen? Lig je goed?" Het gaat om vrij korte vragen.*** |
| - vragen om beoordeling | ***Derden*** | | | ***Ze mogen vragen naar een functioneringsgesprek, maar ze moeten het niet. Informeel naar cliënt toe: Heeft 't gesmaakt?*** |
| *Structurerend* | | | | |
| - beantwoorden van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | ***Wordt zoveel mogelijk gestimuleerd niet te doen. In sollicitatiegesprek wordt er wel naar gevraagd. Bv. of de kinderen van de man zijn waar de sollicitant bij woont. Personalia wel naar derden toe.*** |
| - vragen om info | ***Derden*** | | | Naar cliënt toe: Waar ligt dat? Over toestellen die hen vreemd zijn. Als cliënt een dieet volgt. Ook naar de dienst toe over technische deskundigheid en over relationele moeilijkheden met een cliënt. |
| - uiten van wensen en verwachtingen | ***Derden*** | | | In een functioneringsgesprek. In sollicitatiegesprek. |
| - signaleren van problemen | ***Derden*** | | | Ze hebben een signaalfunctie. Praktische problemen ook naar cliënt toe. |
| - een reden aangeven | ***Derden*** | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| - formuleren van een klacht | ***Meerdere*** | | | Zie signaleren van problemen |
| - formuleren van mening | ***Derden*** | | | ***In opleiding wordt dit gestimuleerd bv. door discussie over euthanasie. Kort mening kunnen formuleren in het kader van assertiviteit: ik doe dit niet, het hoort niet tot mijn taken.*** Een cliënt vraagt raad. Het gaat wel over vrij korte eenvoudige dingen. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Evaluerend* | | | | |
| - een evaluatie maken | ***Meerdere*** | | | Zeer korte zelfevaluatie in een functioneringsgesprek. |
| Luisteren | | | | |
| *Beschrijvend* | | - ***zowel kort als lang***<br>- concreet<br>- inhoud: sociale en professionele omgang als hulpverstrekker met cliënten/patiënten<br>- zowel eenvoudige als complexere structuur<br>- zowel informeel als formeel<br>- spreektempo is hoog<br>- verstaanbaarheid soms moeilijk | - ***taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker***<br>- klantencontact is belangrijk<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - begrijpen van vragen om info | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van eenvoudige behoeften | Derden | | | Voor beginnende werknemer volstaan eenvoudige behoeften. Zal moeten evolueren naar verstaan van complexere. |
| *Structurerend* | | | | |
| - begrijpen van persoonlijke vragen | Derden | | | |
| - begrijpen van persoonlijke info | ***Derden*** | | | ***In het kader van het werk.*** |
| - begrijpen van lange instructies | Derden | | | ***Van de cliënten niet. Op bijscholingen wel.***<br>Uitleg van verantwoordelijke wanneer verzorgende plots naar andere cliënt moet: naam, adres, weg uitleggen, welke taken, het profiel van de cliënt (kan uitgebreid zijn). |
| - begrijpen van lange info | Derden | | | ***Van de cliënten niet.***<br>***Wel op bijscholing en wijkoverleg.*** |
| - begrijpen van beoordeling | ***Meerdere*** | | | Cliënt gaat wel zeggen dat hij niet tevreden is (soms doet hij dat ook via de dienst). Is geen beoordeling. Meerdere zal wel beoordelen naar aanleiding van uitgevoerd werk bv. |
| - begrijpen van klachten | ***Derden*** | | | ***Empathie (groot hfst. in cursus)***<br>***Kan complex zijn want soms heel subtiel geformuleerd.***<br>***Sommige cliënten gaan er via een omweg naar toe, verzorgende moet dan goed de taal kennen om dit te begrijpen.***<br>***Komt veel voor, vooral enkel naar luisteren (verzorgenden moeten er niet noodzakelijk iets mee doen). Klachten kunnen complex zijn.*** |
| *Evaluerend* | | | | |
| - begrijpen van mening | ***Meerdere*** | | | ***Meerdere die zegt dat ze al dat goud moeten uitdoen of dat ze niet met die plateauschoenen moeten rondlopen. In het kader van evaluatie.*** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Schrijven | | | | |
| *Beschrijvend* | | | | |
| - gebruiken van beleefdheidsformules | ***Derden*** | - kort<br>- concreet<br>- inhoud: werkinstructies en gegevens m.b.t. cliënten/patiënten en uitgevoerd werk<br>- eerder losse woorden dan zinnen<br>- vertrouwde formulieren<br>- vertrouwde woorden en standaard-formuleringen<br>- zowel informeel als formeel<br>- teksten kunnen fouten bevatten<br>- schrijftempo is behoorlijk | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgeverstrekker<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | Als ze iets opsturen voor de cliënt, een begeleidend briefje bijsteken. Heel eenvoudig en kort.<br>Nathalie verbetert in de opleiding elke d/t fout. Vindt ze belangrijk omdat ze gemerkt heeft dat briefjes met kemels van fouten niet serieus worden genomen. Verzorgenden moeten soms iets achterlaten voor verpleegster of dokter! Niet dat Solidariteit foutloos schrijven gaat eisen, maar het juiste gebruik van beleefdheidsformules wel. |
| - meedelen van personalia | ***Derden*** | | | ***In sollicitatieformulier*** |
| - geven van korte instructies | ***Derden*** | | | In instelling: een berichtje kunnen achterlaten voor verpleegster.<br>In thuiszorg: communicatieschriftje |
| - geven van korte info | ***Derden*** | | | Idem "geven van korte instructies". |
| - vragen om info | ***Derden*** | | | Bv. in communicatieschriftje |
| - signaleren van problemen | ***Derden*** | | | In zorgenplan, zijn zeer korte mededelingen. |
| **Structurerend** | | | | |
| - invullen van complexe formulieren | ***Derden*** | | | ***Prestatiebladen: naam van cliënt, dossiernr., datum, naam gezin/reden verlet, aantal uren, verplaatsingskosten, aard van het vervoer. Is eigenlijk wel een complex formulier. Als er onregelmatige uren worden gedaan, moet dit ook ingevuld worden. Is nog complexer. Cliënt kan vragen om een formulier voor hem/haar in te vullen bv. overschrijvingsformulier. Als het om iets zeer moeilijk gaat, bv. belastingsbrief, is het niet erg als verzorgende dit niet kan.*** |
| - schrijven van een brief | ***Derden*** | | | Zie bij gebruiken van beleefdheidsformules |
| Lezen | | | | |
| *Copiërend* | | | | |
| - voorlezen van tekst | ***Derden*** | - kort<br>- concreet<br>- inhoud: instructies en gegevens m.b.t. | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en | Soms vraagt een cliënt om een kranteartikel voor te lezen bv. of het lezen van een brief aan slechtzienden. |
| *Beschrijvend* | | | | |
| - begrijpen van vragen naar personalia | ***Derden*** | | | |
| - begrijpen van eenvoudige vragen | ***Derden*** | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| - begrijpen van eenvoudige klachten | ***Derden*** | cliënten/patiënten en uit te voeren werk | zorgverstrekker | ***Klachtenbrief: komt wel via de dienst maar ze moeten het wel begrijpen.*** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| - lezen van roosters met tijdsindelingen | ***Meerdere*** | - vertrouwde formulieren<br>- vaak vertrouwde woorden en standaard-formuleringen<br>- eenvoudige structuur<br>- leestempo is behoorlijk | - ondersteuning door collega's<br>- vaak zelfstandig werken | ***Nodig bij instellingen, ook in de opleiding.***<br>Bij Solidariteit hebben ze het niet nodig. Uurroosters worden meestal telefonisch doorgegeven. |
| - begrijpen van grondplan en legende | ***Derden*** | | | In rusthuis. Voor stages in de thuiszorg moeten ze een plan tekenen van een huis om uit te leggen hoe ze te werk zijn gegaan. |
| - begrijpen van stratenplan en straatnaamborden | ***Derden*** | | | Zodat ze niet verkeerd rijden naar de cliënten. |
| *Structurerend* | | | | |
| - begrijpen van lange instructies | ***Meerdere*** | | | Personeelskrant van Solidariteit: is toch wel belangrijk voor hun goed functioneren en algemeen welbevinden. |
| - begrijpen van lange info | ***Meerdere*** | | | Arbeidsreglement |
| - begrijpen van een beoordeling | ***Meerdere*** | | | Schriftelijke neerslag van wat mondeling aan bod is gekomen in een functioneringsgesprek. Ze moeten dit tekenen. Er is ook nog een evaluatieverslag (beoordeling van werk en een motivatie van de quotering). Dit wordt mondeling toegelicht |
| - begrijpen van complexe formulieren | ***Derden*** | | | Zie Schrijven |

## Bijlage 3: Einddoelenlijst Thuishulp vzw

| *Doelen* | *Publiek* | *Tekstkenmerken* | *Context* | *Voorbeelden* |
|---|---|---|---|---|
| Spreken | | | | |
| *Beschrijvend* | | - zowel kort als lang<br>- concreet<br>- inhoud: sociale, professionele omgang als hulpverstrekker met cliënten/patiënten<br>- zowel eenvoudige als complexere structuur<br>- zowel informeel als formeel<br>- spreektempo is behoorlijk<br>- zekere mate van foutief taalgebruik is onvermijdelijk<br>- uitspraak is behoorlijk | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker<br>- klantencontact is zeer belangrijk<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - uiten van beleefdheidsformules | ***Derden*** | | | Men komt in privésituaties, beleefdheid is dan zeer belangrijk. Maar dit is in alle culturen het geval. De juiste woorden zijn niet zo belangrijk, als men maar beleefd is.<br>Bij het binnenkomen in een kamer. |
| - geven van korte instructies | ***Derden*** | | | ***Bij een bedlegerige dame die wil opstaan, aangeven waar ze moet op letten.*** |
| - geven van korte info | ***Derden*** | | | ***Vooral naar cliënten toe. Ook naar Thuishulp over de situatie in een gezin bijvoorbeeld.*** |
| - vragen naar eenvoudige behoeften | ***Derden*** | | | ***Zeer belangrijk, vermits het de taak is van de verzorgende om hierop in te spelen.*** |
| - vragen om beoordeling | ***Derden*** | | | ***Informeel naar cliënt toe: "Heeft 't gesmaakt?"*** |
| *Structurerend* | | | | |
| - beantwoorden van persoonlijke vragen | Derden | | | ***Sollicitatiegesprek met personeelsverantwoordelijke. Niet met cliënten. Zij willen altijd zoveel mogelijk te weten komen. Dit kan persoonlijke problemen opleveren. Dit wordt aan de verzorgenden geleerd om niet teveel te zeggen. Maar ze moeten uiteindelijk voor zichzelf uitmaken wat ze willen zeggen en wat niet.***<br>Personalia wel naar derden toe. |
| - stellen van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | ***Belangrijk in bepaalde gezinnen om te weten wat er aan de hand is. In sociale babbel met cliënt.*** |
| - vragen om info | ***Derden*** | | | ***Medische vragen aan verpleegkundigen. Vragen ivm. familieconflicten.*** |
| - uiten van wensen en verwachtingen | ***Derden*** | | | Belangrijk: verzorgende wil cliënten in haar buurt.<br>Niet naar cliënten toe. Wel in kader van sollicitatiegesprek. |
| - signaleren van problemen | Derden | | | ***Zeer belangrijk. Anders kan je niet functioneren.***<br>Cliënt vraagt om ramen met amoniak te poetsen, maar verzorgende kan niet tegen het product. Dit probleem moet zij/zij kunnen signaleren. |
| - een reden aangeven | ***Derden*** | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| - formuleren van een klacht | ***Meerdere*** | | | Als verzorgende iets negatiefs vindt.<br>Naar cliënt toe is het meer signaleren van problemen. |
| - formuleren van mening | ***Derden*** | | | ***Zeer belangrijk. Een verzorgende die ergens moeilijkheden mee heeft, moet dit kunnen zeggen.***<br>Een cliënt vraagt raad: voor beginnende werknemer zal dat eenvoudig zijn, maar kan vrij complex worden (familiezaken bv. )<br>Er wordt niet verwacht dat verzorgenden raad geven ivm. persoonlijke problemen van de cliënt. Wel ivm. administratieve problemen/vragen (een parkeerkaart bv.). |
| *Evaluerend* | | | | |
| - een evaluatie maken | ***Meerdere*** | | | Mondeling via telefoon geven sommige verzorgende een evaluatie van de bijscholing. Dit wordt wel niet verwacht.<br>In een functioneringsgesprek moet de verzorgenden een evaluatie kunnen maken van zijn/haar werksituatie. |
| Luisteren | | | | |
| *Beschrijvend* | | - ***zowel kort als lang***<br>- concreet<br>- inhoud: sociale en professionele omgang als | - ***taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en*** | |
| - begrijpen van vragen om info | ***Derden*** | | | ***Zie hoger (formuleren van mening) ivm. parkeerkaart*** |
| - begrijpen van eenvoudige behoeften | Derden | | | ***Cfr. Spreken "vragen naar behoeften".***<br>Is vrij eenvoudig. |
| *Structurerend* | | | | |
| - begrijpen van persoonlijke vragen | ***Derden*** | | | ***Zodat ze kunnen uitmaken in hoeverre ze kunnen antwoorden naar cliënten toe.*** |
| - begrijpen van persoonlijke info | ***Derden*** | | | ***Kan complex zijn. De verzorgende wordt al ingelicht over de situatie vooraleer hij/zij gaat.*** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| - begrijpen van lange instructie | ***Derden*** | | | ***Van de cliënten niet. Wel op bijscholing: gaat over technische zaken, kunnen moeilijke onderwerpen zijn, maar wordt wel gegeven door mensen uit de praktijk (niet te theoretisch en te abstract).*** |
| - begrijpen van lange info | ***Derden*** | | | ***Bijscholing*** |
| - begrijpen van beoordeling | ***Meerdere*** | | | ***Cliënt gaat niet beoordelen. Hij/zij kan wel zeggen tegen de verzorgende als iets goed gedaan is.***<br>Meerdere beoordeelt wel. |
| - begrijpen van klachten | Derden | | | Cliënt zal dat voornamelijk doorgeven aan verantwoordelijke, niet rechtstreeks aan verzorgende. De verantwoordelijke geeft dit door aan verzorgende. Eenvoudige klachten wel. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Evaluerend* | | | | |
| - begrijpen van mening | Meerdere | | | ***In kader van evaluatie*** |
| Schrijven | | | | |
| *Beschrijvend* | | - ***kort***<br>- concreet<br>- inhoud: werkinstructies en gegevens m.b.t. cliënten/patiënten en uitgevoerd werk<br>- eerder losse woorden dan zinnen<br>- vertrouwde formulieren<br>- vertrouwde woorden en standaard-formuleringen<br>- eenvoudige structuur<br>- zowel informeel als formeel<br>- teksten kunnen fouten bevatten<br>- schrijftempo is behoorlijk | - ***taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker***<br>- ondersteuning door collega's<br>- ook zelfstandig werken | |
| - gebruiken van beleefdheidsformules | ***Derden*** | | | ***Sollicitatiebrief. Als verzorgende een briefje voor de familie wil achterlaten.*** |
| - meedelen van personalia | ***Derden*** | | | Niet naar cliënten toe. Wel administratieve formulieren. |
| - geven van korte instructie | ***Derden*** | | | ***Als er een cliënt is met een zorgenplan: zowel instructies als info, maar kans dat verzorgende er mee in contact komt is niet groot.***<br>Zorgenplan komt voor bij cliënten waar veel zorgpersoneel komt, bij bedlegerige mensen. |
| - geven van korte info | ***Derden*** | | | |
| - vragen om info | ***Derden*** | | | ***In zorgenplan: wel korte dingen*** |
| ***- signaleren van problemen*** | ***Derden*** | | | ***In zorgenplan en op formulieren in rusthuizen*** |
| **Structurerend** | | | | |
| - invullen van complexe formulieren | ***Derden*** | | | ***Een cliënt bijstaan bij zijn/haar formulieren, maar verzorgende moet ze niet invullen (papieren zijn nog altijd iets heiligs).***<br>Week- en maandformulieren: naam, aantal uren en kilometers, handtekening van de cliënt staan hierop. |
| - schrijven van een brief | ***Derden*** | | | Sollicitatiebrief.<br>Kan voor hen persoonlijk wel belangrijk zijn, maar tijdens het werk niet. |

| Lezen | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Copiërend* | | | | |
| - voorlezen van tekst | ***Derden*** | | | ***Voorlezen aan kinderen in gezinnen. Korte, eenvoudige tekst.*** |
| *Beschrijvend* | | - kort<br>- concreet<br>- inhoud: instructies en gegevens m.b.t cliënten/patiënten en uit te voeren werk<br>- vertrouwde formulieren<br>- vaak vertrouwde woorden en standaard-formuleringen<br>- eenvoudige structuur<br>- leestempo is behoorlijk | - taalgebruik in een werkcontext: werk als hulpverlener en zorgverstrekker<br>- ondersteuning door collega's<br>- vaak zelfstandig werken | |
| - begrijpen van vragen naar personalia | ***Derden*** | | | ***Ze moeten het kunnen invullen, dus ook begrijpen.*** |
| - begrijpen van korte instructies | ***Derden*** | | | ***In zorgenplan***<br>Instructies komen voornamelijk van familie/artsen, maar niet van cliënt zelf. Dit gebeurt maar heel soms: is heel kort en beknopt. |
| - begrijpen van korte info | ***Derden*** | | | ***In zorgenplan***<br>Op fiche ivm. gezinssituatie.<br>Er worden geen schriftelijke mededelingen voor het personeel opgehangen. |
| - begrijpen van eenvoudige vragen | ***Derden*** | | | ***Idem "klachten" zie onder.*** |
| - begrijpen van eenvoudige klachten | ***Derden*** | | | ***Gebeurt meer mondeling, tenzij in zorgenplan*** |
| - lezen van roosters met tijdsindelingen | ***Meerdere*** | | | ***Om de twee weken is er een planning (als er wijzigingen optreden, wordt dit telefonisch meegedeeld, dit gebeurt zeer vaak).***<br>Individuele fiche van het gezin/de bejaarde: naam van de cliënt, telnr. arts, familiesituatie (dit kan een hele beschrijving zijn). |
| - begrijpen van grondplan en legende | ***Derden*** | | | Met bejaarde in een ziekenhuis. |
| - begrijpen van stratenplan en straatnaamborden | ***Derden*** | | | Zodat ze niet verkeerd rijden naar de cliënten. |
| *Structurerend* | | | | |
| - begrijpen van een beoordeling | ***Meerdere*** | | | Van het functioneringsgesprek wordt wel een verslag gemaakt, maar de verzorgende heeft dat dan al gehoord. Ze kunnen het wel inkijken als ze willen. Ze moeten het ook ondertekenen. Idem voor de stage. |
| - begrijpen van complexe formulieren | ***Derden*** | | | Zie Schrijven |

## Bijlage 4: Overzicht van de einddoelen voor polyvalent verzorgende

| DOELEN | Publiek | Familiehulp | Solidariteit | Thuishulp |
|---|---|---|---|---|
| Spreken | | | | |
| ***Beschrijvend*** | | | | |
| 1. uiten van beleefdheidsformules | Derden | x | x | x |
| 2. stellen van persoonlijke vragen | Derden | x | x | structurerend |
| 3. geven van korte instructies | Derden | x | x | x |
| 4. geven van korte info | Derden | x | x | x |
| 5. vragen naar eenvoudige behoeften | Derden | x | x | x |
| *6. vragen om beoordeling* | Derden | x | x | x |
| ***Structurerend*** | | | | |
| 7. beantwoorden van persoonlijke vragen | Derden | x | x | x |
| 8. vragen om info | Derden | x | x | x |
| 9. uiten van wensen en verwachtingen | Derden | x | x | x |
| 10. signaleren van problemen | Derden | x | x | x |
| 11. een reden aangeven | Derden | x | x | x |
| 12. formuleren van een klacht | Meerdere | x | x | x |
| *13. formuleren van een mening* | Derden | x | x | x |
| ***Evaluerend*** | | | | |
| 14. een evaluatie maken | Meerdere | x | x | x |
| 15. uitvoeren van simulaties en rollenspelen | Collega's | x | niet aangeduid | niet aangeduid |
| Luisteren | | | | |
| ***Beschrijvend*** | | | | |
| 1. begrijpen van vragen om info | Derden | x | x | x |
| 2. begrijpen van eenvoudige behoeften | Derden | x | x | x |
| **Structurerend** | | | | |
| 3. begrijpen van persoonlijke vragen | Derden | x | x | x |
| 4. begrijpen van persoonlijke info | Derden | x | x | x |
| 5. begrijpen van lange instructies | Derden | x | x | x |
| 6. begrijpen van lange info | Derden | x | x | x |
| 7. begrijpen van beoordeling | Meerdere | x | x | x |
| 8. begrijpen van klachten | Derden | x | x | x |
| **Evaluerend** | | | | |
| 9. begrijpen van mening | Meerdere | x | x | x |
| ***Schrijven*** | | | | |
| **Beschrijvend** | | | | |
| 1. gebruiken van beleefdheidsformules | Derden | x | x | x |
| 2. meedelen van personalia | Derden | x | x | x |
| 3. geven van korte instructies | Derden | x | x | x |
| 4. geven van korte info | Derden | x | x | x |
| 5. vragen om info | Derden | x | x | x |
| 6. signaleren van problemen | Derden | x | x | x |
| 7. aanvullen van roosters met tijdsindelingen | Meerdere | x | | |
| **Structurerend** | | | | |
| 8. invullen van complexe formulieren | Derden | x | x | x |
| 9. schrijven van een brief | Derden | x | x | x |
| Lezen | | | | |
| **Copiërend** | | | | |
| 1. voorlezen van tekst | Derden | x | x | x |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Beschrijvend** | | | | |
| 2. begrijpen van vragen naar personalia | Derden | x | x | x |
| 3. begrijpen van korte instructies | Derden | x | x | x |
| 4. begrijpen van korte info | Derden | x | x | x |
| 5. begrijpen van eenvoudige vragen | Derden | x | x | x |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 6. begrijpen van eenvoudige klachten | Derden | niet aangeduid | x | x |
| 7. lezen van roosters met tijdsindelingen | Meerdere | x | x | x |
| 8. begrijpen van grondplan en legende | Derden | x | x | x |
| 9. begrijpen van stratenplan en straatnaamborden | Derden | x | x | x |
| **Structurerend** | | | | |
| 11. begrijpen van lange instructies | Meerdere | x | x | enkel kort |
| 12. begrijpen van lange info | Meerdere | x | x | enkel kort |
| 13. begrijpen van beoordeling | Meerdere | x | x | x |
| 14. begrijpen van complexe formulieren | Derden | x | x | x |

## Bijlage 5: Instroomeisen van de opleiding

**SPREKEN**

- uiten van beleefdheidsformules
- stellen van persoonlijke vragen:
  naar medecursisten toe in kader van sociaal contact, in kennismaking met leerkracht
- geven van korte instructies en informatie:
  het kunnen beantwoorden van vragen, uitleg/informatie geven aan elkaar
- beantwoorden van persoonlijke vragen:
  naar medecursisten toe in kader van sociaal contact, in kennismaking met leerkracht
- vragen om info:
  om verduidelijking kunnen vragen in de les
- uiten van wensen en verwachtingen:
  wanneer je vroeger wil doorgaan in de les
- signaleren van problemen:
  als iets niet begrepen wordt in de les, moeilijkheden met de cursus
- een reden aangeven:
  expliciteren waarom ze iets op een bepaalde manier aanpakken (in een praktijkles)
- formuleren van een klacht:
  ontevreden over organisatie van de opleiding
- formuleren van een mening:
  "ik vind dit goed/niet goed"

---

**LUISTEREN**

- begrijpen van korte instructies/info
- begrijpen van vragen om info
- begrijpen van persoonlijke vragen:
  sociaal contact
- begrijpen van persoonlijke info:
  sociaal contact
- begrijpen van beoordeling
- begrijpen van klachten:
  leerkracht is ontevreden
- begrijpen van mening

---

**SCHRIJVEN**

- meedelen van personalia
- invullen van eenvoudige formulieren:
  identificatiefiche

---

**LEZEN**

- begrijpen van vragen naar personalia
- begrijpen van korte instructies/info
- begrijpen van eenvoudige formulieren

# BIJLAGE 4: ACHTERGRONDINFORMATIE DIVERSITEITS-MANAGEMENT

Tijdens observaties en interviews werd duidelijk dat organisaties door een verandering in hun personeelsbestand (heterogener en multicultureler) merken dat een aantal problemen oprijzen of dat oude manieren van werken aangepast moeten worden. Om om te gaan met deze veranderende realiteit is het nuttig als organisatie stil te staan bij zichzelf en zich te verdiepen in nieuwe wegen. Diversiteitsmanagement is daarom een interessante benadering voor de zorgsector. Temeer daar men in het personeelsbestand ook meer kansengroepen terugvindt.

## 1. Diversiteitsmanagement: een korte beschrijving

Management van diversiteit betekent "*een management dat niet enkel passieve tolerantie vertoont voor diversiteit, maar een management dat bereid is en ertoe in staat is om de toenemende heterogeniteit op een actieve manier te ondersteunen en te stimuleren*[52]".

In de literatuur worden verschillende manieren aangehaald om diversiteit bij personeel op een positieve manier te managen. Doyen, Lamberts & Janssens (2002) vatten het als volgt samen:

1. weghalen van hindernissen voor 'andere' werknemers;
2. inspanningen leveren om een divers personeel aan te trekken, te behouden en intern te laten doorstromen;
3. flexibel zijn voor de noden van een divers personeel;
4. personeel bewust maken rond verschillen in personeel en het waarderen van verschillen;
5. gebruik maken van de ervaring, de kennis en de vaardigheden van 'andere' werknemers.

Wanneer gesproken wordt over 'andere' werknemers, bedoelt men een waaier van mensen. In Vlaanderen werkte men aanvankelijk aan een doelgroepenbeleid. Dit doelgroepenbeleid was gericht op bepaalde kansengroepen. Dit zijn groepen waarvan de werkzaamheidsgraad lager ligt dan het gemiddelde. De Vlaamse regering definieert volgende kansengroepen: migranten of allochtonen, arbeidsgehandicapten, laaggeschoolden en ouder wordende werknemers en werkzoekenden. Ondertussen is men geëvolueerd aar een geïntegreerd beleid waarin wel aandacht blijft voor de specifieke kansengroepen. Het uiteindelijke doel is duurzame evenredige participatie op de arbeidsmarkt. Zodat men via een specifiek beleid de participatie van bepaalde groepen (kansengroepen) wil bevorderen. Deze bevordering richt zich enerzijds op de verhoging van de arbeidsparticipatie van kansengroepen, maar anderzijds wil het de totale aanwezige diversiteit (binnen de gehele organisatie) een plaats geven en benutten.

[52] Janssens & Steyaert, p. 13 in Doyen, Lamberts & Janssens, 2002

## 2. Initiatieven & organisaties

Er zijn tal van intiatieven. We willen daarom ook binnen het bestek van dit rapport doorverwijzen naar bestaande initiatieven in het Brusselse die organisaties ondersteunen in de ontwikkeling van een diversiteitsbeleid. Hier geven we daarom informatie over diversiteitsbeleid (documenten, teksten) en initiatieven.

### a. Trivisi[53]

Trivisi "baanbrekend ondernemen met oog voor mens, milieu en maatschappij" is een initiatief van de Vlaams minister van werkgelegenheid en Toerisme. Trivisie werkt rond drie thema's: *diversiteit, leren* en *stakeholder management*. Er werden drie pioniersgroepen, bestaande uit ondernemingen, sociale partners, … gecreëerd om een draagvlak voor de activiteiten te waarborgen. De overheid neemt hierbij een rol als katalysator op (sensibiliseren, stimuleren en bemiddelen). Deze groepen ontwikkel(d)en instrumenten, handleidingen, CD-roms, checklists en brochures rond de drie thema's.
We zoemen hier even in op het thema diversiteit. De overheid vindt het belangrijk dat iedereen op een volwaardige manier kan participeren in een meerwaardeneconomie waarin eenieders talenten gewaardeerd, gevaloriseerd en verder ontwikkeld worden. De doelstelling van de TRIVISI-pioniersgroep "management van diversiteit" was actief op zoek te gaan naar cases en instrumenten om een "personeelspolitiek van verschil" vorm te geven, met focus op de kracht van "meerstemmigheid" in het management van mens en organisatie. Dit door concrete condities, tactieken en instrumenten te ontwikkelen die toelaten op een opbouwende en crea tieve manier om te gaan met verschillen. Er werd gekozen voor een actieve samenwerking met vertegenwoordigers van de stakeholders, sociale partners en diverse kansengroepen en met bedrijven en hun personeelsmanagers, ondersteund door STC-projecctontwikkelaars die actief en intensief helpen om via leerprojecten te zorgen voor de verdere praktische invulling van het concept. Doorheen deze werking ontstonden enkele praktische instrumenten:

- Diversiteit als business case: succesfactoren voor een diversiteitsbeleid
- Managen van diversiteit: checklist en goede praktijkvoorbeelden
- Overzicht van gidsen, brochures, etc.
- Training rond interculturele communicatie en diversiteitsmanagement: tien oefeningne
- Goede praktijken voor de instroom van kansengroepen.

Al deze brochures en teksten vindt u op de website http://www.trivisi.be.

Zeer interessant voor organsaties die willen starten is de checklist en goede praktijkvoorbeelden. Aan de hand van dit document kan men via kleine stapjes starten met een diversiteitsbeleid:

- checklist 1: managen van diversiteit, een eerste verkenning
- checklist 2: managen van diversiteit, een gefaseerde aanpak
- checklist 3: een succesvol diversiteitsbeleid: 10 fasen in het personeelsbeleid en hun concrete invulling
- checklist 4: communicatiestrategieën en conflicthantering bij het voeren van een diversiteitsbeleid
- checklist 5: instroom, ervaringen van toeleiding tot tewerkstelling.

### b. ondersteunende initiatieven

[53] http://www.trivisi.be

Uit observaties bleek dat vooral positieve actieplannen hun ingang vonden in instellingen. Daarom gaan we even in op dit initiatief. We breiden dit deel uit met informatie over VIVO en het samenlevingsinitiatief[54].

## 1. Positieve actieplannen

Positieve actieplannen hebben als doel om binnen de organisatie op een planmatige manier direct en indirect discriminerende drempels weg te nemen of om voorzieningen te scheppen waardoor de verticale en horizontale mobiliteit van allochtonen op het bedrijfsinterne en –externe arbeidsmarkt wordt vergroot en hun voortijdige uitstroomkansen worden verminderd, met het oog op hun evenwaardige participatie in alle afdelingen en functies. Bedrijven kunnen subsidies krijgen voor de implementatie van hun actieplan.

- Subregionaal tewerkstellingscomité (STC)

Het STC is een overlegorgaan tussen een groot aantal partners die actief zijn in het werkgelegenheidsbeleid, met name de werknemers- en werkgeversorganisaties, de VDAB, een vertegenwoordiging van lokale besturen, een vertegenwoordiging van opleidings- en tewerkstellingsinitiatieven en de Vlaamse Administratie Werkgelegenheid. Een STC zorgt in de eerste plaats voorde coördinatie en stimulering van het arbeidsmarktbeleid in de subregio, en dit met bijzondere aandacht voor de kansengroepen.
De projectontwikkelaars allochtonen, verbonden aan een subregionaal tewerkstellingscomité, promoten bij ondernemers het indienen van een positief actieplan met als doel “Het op een planmatige manier wegnemen van direct en indirect discriminerende drempels en/of het scheppen van voorzieningen waardoor de verticale en horizontale mobiliteit van allochtonen op de bedrijfsinterne en –externe arbeidsmarkt wordt vergroot en hun voortijdige uitstroomkansen worden verminderd, met het oog op hun evenwaardige participatie in alle afdelingen en functies.”

- BNCTO

De functie van het BNCTO (Brussels Nederlandstalig Comité voor Tewerkstelling en Opleiding) is te vergelijken met een sub-regionaal tewerkstellingscomité (STC) in Vlaanderen. In Brussel valt opleiding onder gemeenschapsmaterie (Vlaamse Gemeenschap) en tewerkstelling behoort tot gewestmaterie (regering Brussels Hoofdstedelijk Gewest). Het BNCTO is opgericht om op structurele wijze tot interactie te komen tussen het Vlaamse opleidingsbeleid en het Brusselse tewerkstellingsbeleid. Binnen het BNCTO is een permanente werkgroep Risicogroepen actief die specifiek aandacht heeft voor de afstemming van acties gericht op de risicowerkzoekenden. Naast overleg, coördinatie en advies, ontwikkelt BNCTO ook zelf acties of projecten. BNCTO ondersteunt in dit kader positieve acties in bedrijven. De positieve-actiemanager van het BNCTO ondersteunt positieve actieplannen voor allochtonen in ondernemingen en instellingen. Dit kadert in het VESOC-akkoord (1998), afgesloten tussen de Vlaamse sociale partners om werk te maken van de werkgelegenheid van migranten. De positieve actiemanager kan de werkgever bijstaan bij het opstellen van een positief actieplan waarin volgende elementen aan bod kunnen komen: bekend maken van vacatures bij het doelpubliek, gelijke kansen bieden bij aanwerving, interculturele communicatie op de werkvloer bevorderen, opleiding Nederlands voor anderstaligen,…

[54] Familiehulp is gestart met het uitschrijven van een samenlevingsinitiatief. In de gesprekken over diversiteit werd hier vaak naar verwezen.

Meer informatie vindt u op: http://www.stcvl.be (Subregionale TewerkstellingsComités Vlaanderen)

## 2. Samenlevingsinitiatieven

Het allochtonenbeleid van de Vlaamse Gemeenschapscommissie bestaat uit een geheel van samenhangende maatregelen en initiatieven die erop gericht zijn het samenleven van verschillende culturen te harmoniseren, met respect en waardering voor elke cultuurgroep en met het oog op een actieve ontmoeting. Samenlevingsinitiatieven zijn initiatieven die een zichtbare en resultaatsgerichte bijdrage leveren aan het harmonieus samenleven van allochtone en autochtone stadsbewoners en waarvan de werking en het doelpubliek zich spreiden over het geheel en/of een gedeelte van het Brusselse hoofdstedelijke gewest.

Meer informatie te vinden op: http://www.vgc.be

## 3. VIVO – Steunpunt Diversiteit

**VIVO** staat voor het Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding in de Social Profit. Het is een vzw in 2000 gegroeid uit het Overlegplatform Vorming en Werkervaring. Op basis van behoefteonderzoeken werd een opleidingsaanbod uitgewerkt. Binnen het VIVO werd het Steunpunt diversiteit Social Profit opgericht. Dit steunpunt heeft een tweevoudige benadering: enerzijds werkgevers sensibiliseren en ondersteunen bij het voeren van een kleurrijk dienstverlening- en personeelsbeleid; anderzijds allochtonen toeleiden naar de arbeidsmarkt en naar de opleidingen van de Social Profit.

VIVO – Steunpunt Diversiteit Social Profit
Handelskaai 48
1000 Brussel
Tel. 02/250.37.77

### c. Referenties

We nemen hier ook enkele referenties naar literatuur, websites, etc. op die interessant kunnen zijn voor het ontwikkelen van een visie over diversiteit in de organisatie.

***Vlaamse Regering***

- http://www.kleurrijkvlaanderen.be

Kleurrijk Vlaanderen is een project dat volgt uit de kleurennota van 11 juli 2000. De Vlaamse Regering introduceert op deze wijze het toekomstdenken in Vlaanderen. In 2001 werkten expertis in zes visiegroepen rond de toekomstige uitdagingen op het vlak van leren, ondernemen, werken, cultuur, zorg en milieu. De Vlaamse conferentie werd afgesloten met de ondertekening van het Pact van Vilvoorde. Op de website wordt het debat aangewakkerd rond deze thema's. Interessant voor de zorgsector is natuurlijk het debat over zorg.

- http://www.trivisi.be

Informatie: zie hoger

- http://www.emancipatiezaken.be

Dienst emancipatiezaken van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Deze dienst heeft een informatiepakket samengesteld rond diversiteit en gelijke kansen. Deze kit is vooral bedoeld voor personeelsverantwoordelijken van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en van de Vlaamse Openbare Instellingen en wil concrete informatie en praktische instrumenten aanbieden rond tewerkstelling van allochtonen en personen met een handicap (dus beperkter diversiteitsbeleid).
Actiekit te vinden op: http://www.vlaanderen.be/personeelsbeleid/actiekit

- http://www2.vlaanderen.be/werk

De administratie Werkgelegenheid ontwikkelde volgende brochures:
- Van 'andere' nieuwkomer tot toffe collega. Tips en suggesties voor een vlotte inwerkperiode als (een van de) eerste migrant(en) in een ondernemeing. Werkmap voor coaches.
- Van 'andere' nieuwkomer tot toffe collega. Tips en suggesties voor een vlotte inwerkperiode als (een van de) eerste migrant(en) in een onderneming. Handleiding voor pas aangeworven migranten en hun coaches.
- Positieve actie werkt. Allochtonen in uw bedrijf. Cases.

- http://www.gelijkekansen.be

Webstek van het gelijkekansenbeleid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De verschillende doelgroepen (mannen en vrouwen, allochtonen, holebi's, personen met een handicap, ouderen en kinderen) krijgen hier aandacht.

- http://www.steunpuntwav.be

Het Steunpunt Werkgelegenheid, Arbeid en Vorming, draaischijf voor arbeidsmarktinformatie, is een interuniversitair samenwerkingsverband. Het Steunpunt biedt logistieke en wetenschappelijke ondersteuning aan onderzoekers en beleidsmedewerkers die werkzaam zijn rond thema's als werkgelegenheid en

werkloosheid, arbeid, arbeidsverhoudingen, arbeidsorganisatie, vorming, aansluiting onderwijs-arbeidsmarkt, etc.

***Federale Regering***

- http://www.meta.fgov.be/pa/paa: Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen.

Instituut opgericht in 2002 met als taak toe te zien op de naleving van de gelijkheid van vrouwen en mannen, elke vorm van discriminatie en ongelijkheid op basis van het geslacht te bestrijden en instrumenten en strategieën die gestoeld zijn op een geïntegreerde aanpak van de genderdimensie uit te werken.

***Europa***

- www.esf-agentschap.be (Europees Sociaal Fonds)

ESF wil ervoor zorgen dat iedereen een volwaardige stek kan vinden of houden op de arbeidsmarkt.

- www.europa.eu.int (Europese Unie)

    - Commissie:
        - Fifth community action programme on equal opportunities (2001-2005): Actieprogramma ter promotie van gelijke kansen voor mannen en vrouwen.
        - Social actions for target groups (disabled, elderly, social integration –poverty, insertion of migrants from third countries)

***Internationaal***

- International Labour Organisation (ILO) http://www.ilo.org

    - Time for Equality at work. Global Report under the Follow-up to the ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work. – International Labour Confrerence 91st session 2003. Report I (B). Geneva (htpp://www.ilo.org/declaration)

Dit rapport stelt dat wanneer mensen van verschillende rassen, nationaliteiten en religies elkaar treffen op de werkvloer, ze verlost raken van de vooroordelen die sociaal kwetsbare groepen gevangen houden in een vicieuze cirkel van armoede en discriminatie. Het wegwerken van discriminatie op het werk wordt daarom beschouwd als een onmisbaar bestanddeel van elke strategie voor armoedebestrijding en duurzame ontwikkeling. Het rapport gelooft niet in de theorie dat discriminatie in een vrije markt vanzelf verdwijnt, omdat werkgevers die bepaalde groepen uitsluiten in een nadelige concurrentiepositie komen. Werkgevers baseren zich niet op objectieve gegevens, maar verbinden zichtbare kenmerken als ras of geslacht met diepgewortelde culturele clichés over de werklust en bekwaamheid van de werknemers. De slachtoffers van discriminatie zitten gevangen in een vicieuze cirkel. Daarom mag de wetgeving zich niet beperken tot een verbod op discriminatie, maar moet in de tijd beperkte programma's voor positieve discriminatie stimuleren.

***Organisaties***

- http://www.favor.nl

Favor ondersteunt en adviseert organisaties op het gebied van personeel, organisatie en opleiding, kwaliteitsverbetering, strategische beleidsvorming en zorgvernieuwing. De organisatie ontwikkelt organisatietrajecten voor de zorgsector en heeft een project opgezet over allochtonen in de zorg.

- http://www.forum.nl

Forum is een Instituut voor Multiculturele ontwikkeling dat zich inzet voor een samenleving waaraan alle burgers –ongeacht religie, sekse, huidskleur, politieke of seksuele voorkeur- kunnen meedoen. Forum ontwikkelt methodieken en strategieën binnen vijf programma's: zelfredzaamheid, interculturalisatie, multiculturele wijkontwikkeling, zelforganisaties en participatie en multicultureel leiderschap.

- http://www.paletweb.nl

Palet is een steunpunt voor multiculturele ontwikkeling in Noord-Brabant (Nederland). De organisatie richt zich op participatie en integratie van allochtonen in de Brabantse samenleving. Palet ondersteunt en adviseert instellingen en bedrijven, organisaties van allochtonen en gemeenten.

- http://www.miu.nl

Het Multicultureel Instituut Utrecht (MIU) is een organisatie die participatie van allochtonen in de samenleving nastreeft en helpt te realiseren. Dit doet ze door knelpunten te signaleren en mogelijke oplossingen te bieden aan algemene instellingen, bedrijven en overheden. Het instituut gaat ervan uit dat in een multiculturele samenleving een extra inspanning nodig is voor het creëren van gelijke kansen.

- http://www.integratie.net

KIEM (Kennisnet integratiebeleid en etnische minderheden) is een Nederlands netwerk behorende tot het Programma van het Kenniscentrum grote Steden (Nederlands beleid).

- http://www.gelijkekansenhogeronderwijs.be

Deze website bevat informatie over gelijke kansen in het hoger onderwijs voor allochtonen.

# BIJLAGE 5: OMGAAN MET DIVERSITEIT: DOELEN

### *Verwachtingen*

1. Verzorgenden zijn zich bewust van verschillende verwachtingen van zorgvragers & werkgevers, collega's & derden.
2. Verzorgenden hebben inzicht in verschillende verwachtingen van zorgvragers, werkgevers, collega's en derden.
3. Verzorgenden kunnen zich aanpassen aan verwachtingen van zorgvragers, collega's, werkgever en derden. Maar kunnen zich ook weerbaar opstellen.

### *Perspectieven*[55]

4. Verzorgenden zijn zich bewust van een verscheidenheid aan perspectieven in de zorgsector.
5. Verzorgenden zijn zich ook bewust van hun eigen perspectief.
6. Verzorgenden hebben inzicht in verschillende perspectieven van waaruit wordt gedacht en gehandeld.
7. Verzorgenden kunnen mensen vanuit verschillende perspectieven benaderen.

### *Mogelijke vooroordelen & discriminatie*

8. Verzorgenden zijn zich bewust van mogelijke vooroordelen en discriminerend optreden.
9. Verzorgenden herkennen bij zichzelf mogelijke vooroordelen en discriminerend optreden.
10. Verzorgenden kunnen omgaan met eventuele vooroordelen en discriminerend optreden van zorgvragers, collega's & werkgevers.
    - Ze kunnen zich weerbaar opstellen en weten tot wie ze zich kunnen wenden voor dit mogelijk probleem.

### *Levenswijzen, normen, waarden en attitudes*

11. Verzorgenden zijn zich bewust van verschillen in gezinsvormen en –culturen, levenswijzen, normen, waarden en attitudes.
12. Verzorgenden hebben respect voor verschillende gezinsvormen, -culturen, levenswijzen, normen, waarden en attitudes.

→ Kortom: verzorgenden hebben respect voor de eigenheid van anderen.

13. Verzorgenden kunnen omgaan met diversiteit aan normen, waarden en attitudes van de zorgvrager(s), collega's, werkgever en derden (familie, etc.).
    - Verzorgenden kunnen dus ook respectvol omgaan met verschillende groepen in de multiculturele samenleving en kunnen op een verdraagzame manier omgaan met verschillen in geslacht, huidskleur en etniciteit.
14. Verzorgenden hebben inzicht in verschillende mogelijke (o.m. multiculturele) invloeden op het gedrag van de zorgvrager.

### *Eigenheid individu*

15. Verzorgenden vertrekken van de eigenheid van het individu. En erkennen de zorgvrager als uniek persoon.
    - Zij spelen spontaan in op de individuele noden zodra de zorgvrager het zelf nodig heeft of het zelf wil. De verzorgenden passen zich aan aan de zorgvrager.
16. Verzorgenden zijn zich bewust van de diversiteit van zorgvragers.
17. Verzorgenden hebben inzicht in de diversiteit van zorgvragers.
18. Verzorgenden benutten de diversiteit van de zorgvrager.
    - Verzorgenden hebben kennis van de individuele beperkingen en mogelijkheden van de zorgvrager.

[55] Met perspectieven bedoelen we verschillen in visie op hoe gewerkt wordt binnen een instelling of organisatie.

- Verzorgenden kunnen omgaan met verschillende doelgroepen. Zij moeten dus kunnen omgaan met de typische eigenheden van mensen of het nu gaat om ouderen, zorgvragers, met een psychiatrische problematiek, zieken of jonge gezinnen.
- Verzorgenden zijn zich bewust van verschillende behoeften van zorgvragers.
    - Verzorgenden erkennen dat behoeften van cliënten niet noodzakelijk overeenkomen met de door henzelf gepercipieerde behoeften.
- Verzorgenden tonen begrip voor de eigen inbreng van de zorgvrager
- Verzorgenden spelen in op de wereld van de zorgvrager.

19. Verzorgenden hebben een ruim inleefvermogen. Maar ze kunnen zich ook weerbaar opstellen.

### *Samenwerken*

20. Verzorgenden kunnen samenwerken met zorgvrager, collega's, derden (o.a. familie) en werkgever.
21. Verzorgenden kunnen samenwerken met mensen uit verschillende disciplines (en ook hiërarchieën binnen de zorg).
    - Voorbeeld: Tussen de beoefenaars (logistiek assistent, verpleegkundige, verzorgende) die gelijkaardige taken soms uitvoeren, zijn er duidelijke verschillen in uitgangspunten of betrokkenheid van waaruit ze een bepaalde taak opnemen.
22. Verzorgenden kunnen zich aanpassen aan het werken in team.

### *Flexibiliteit*

23. De verzorgende kan zich flexibel aanpassen aan voortdurend wijzigende zorg- & werksituaties.
    - Verzorgenden kunnen zich o.a. aanpassen aan veranderende uurroosters, veranderende zorgvragers, nieuwe werkmethoden, …

### *Context*

24. Verzorgenden bekijken ook de context van de zorgvrager: familiale situatie en omgeving in geheel helpen de verzorger de verzorgende beter te begrijpen. Verzorgenden houden in hun werk rekening met deze context.

### *Aanwenden van vaardigheden*

25. Verzorgenden kunnen hun sociale vaardigheden aanwenden om zo optimaal mogelijk in te spelen op de diversiteit van de zorgvragers. Dit doen ze in diverse contexten.
26. Verzorgenden hanteren aangeleerde technische vaardigheden flexibel: d.w.z. passen deze aan aan de cliënt en de context.
27. Verzorgenden passen zich bij activiteiten en zorgverlening aan aan de leefwereld en de mogelijkheden van de zorgvrager.
28. Verzorgenden passen de zorgverlening aan aan de specifieke behoeften van de zorgvrager.

### *Communicatie*

29. Verzorgenden trachten de zorgvrager door een goede communicatie maximaal te ondersteunen op verschillende vlaken (emotioneel, sociaal).
    - Inhoud van de boodschap kunnen afstemmen op de zorgvrager
    - De gepaste omgangsregels gebruiken
    - Verzorgenden hebben aandacht voor allerlei contactmogelijkheden (oogcontact, fysisch contact, …)
30. Verzorgenden hanteren gepaste taal en omgangsvormen ten opzichte van de personen waarmee ze in hun werk te maken hebben (zorgvrager, collega's, werkgever en derden).

# BIJLAGE 6: VERSLAG OBSERVATIES IN DE OPLEIDINGSSITUATIE

In deze bijlage rapporteren we kort de bevindingen uit de verschillende observaties. Bij de observaties richtten we onze aandacht vooral op elementen die verwijzen naar interculturalisering en het benutten van diversiteit. We bespreken de observaties over de opleidingen heen. Dit omdat we te weinig geobserveerd hebben in elke opleiding afzonderlijk en we dus niet echt uitspraken kunnen doen over de afzonderlijke opleidingen.

- ***Selectie***

  - Cursisten moeten na een toelatingsproef bij VDAB (psycho-technische tests) ook nog een proef afleggen bij elke organisatie om toegelaten te worden tot de opleiding. De test die afgenomen wordt door de organisaties peilt vooral naar motivatie voor het beroep. De test is vaak schriftelijk, met evenwel een mondelinge toelichting.
  - Cursisten die doorstromen uit de vooropleiding voor allochtonen, hoeven geen proeven meer af te leggen. Voor een evaluatie van de vooropleiding voor allochtonen, verwijzen we naar VIVO.

- ***Cursisten***

  - *Motivatie van cursisten*

Gesprekken met cursisten lieten zien dat cursisten zeer gemotiveerd zijn om aan de opleiding te beginnen en ook de opleiding zeer boeiend en vooral praktisch vinden. Een cursiste verwoordde het als volgt: *"Dit is helemaal anders dan op school, heel praktisch en de leerkrachten zijn ook losser".*

  - *Extra begeleiding*

In observaties merkten we dat cursisten vaak nood hebben aan extra begeleiding[56]. Jammer genoeg is die niet altijd voorhanden.
In één opleiding werd hier een interessante formule voor bedacht. Lesgevers nemen na de les extra tijd om uitleg te geven. Aan medecursisten werd gevraagd of ze peter of meter wilden zijn van een anderstalige cursist om hen te helpen bij administratie e.d. (en eventueel over inhoud van de cursus indien dit mogelijk was). Een andere opleiding voorzag een maatschappelijk assistent om cursisten op sociaal vlak te ondersteunen en zo hun kans op slagen in de opleiding te verhogen.

  - *heterogene groepen*

Bij observaties viel het op dat de groepen enorm heterogeen zijn. Dit wil zeggen: qua leeftijd, geslacht (hoewel de meerderheid vrouwelijk is), taalkennis en voorgeschiedenis.
In groepen met allochtone cursisten valt de diversiteit meer op. Maar zoals een opleidster het verwoordde: *"Ik heb in het begin van de cursus een opdracht gegeven om elkaar beter te leren kennen. En dan bleek dat er soms meer gelijkenissen waren tussen een allochtone cursist en een Vlaming dan tussen twee allochtone cursisten."*

Intellectueel vlak:

Verder blijkt dat allochtone cursisten vaak hogergeschoold zijn dan de autochtone cursisten. Dit bleek ook uit een vorig onderzoek (Piessens, 2001). Anderstalige cursisten hebben vaak een hoger diploma dat in België niet erkend wordt. Ze komen in een

[56] Op vlak van taal, maar ook op vlak van inhoud. Het is niet voor alle cursisten evident om leerinhouden te verwerken.

opleiding terecht via doorverwijzing of kiezen zelf voor een opleiding (lager dan hun diploma) omdat ze vooral werk willen en de opleiding als een eerste opstap naar werk beschouwen, waarbij ze de mogelijkheid krijgen hun kennis van het Nederlands te verbeteren.

Lesgever geeft aan dat *"er zijn mensen die zwakker zijn in alle vakken. Sommigen kunnen iets niet of vatten iets niet. Dat is niet altijd gemakkelijk"*.

Idealiter wordt er met deze verschillen rekening gehouden bij de lessen.

Taalkennis

De anderstaligen hebben niet allemaal hetzelfde niveau Nederlands. Dit is niet altijd gemakkelijk in de lessen.

- ***Leerinhouden***

  - *Aandacht voor interactie in de werksituatie*

Vanuit observaties in de werksituatie concludeerden we dat er een gebrek was aan sociale interactie tussen patiënt en verzorgende. In de lessen die we geobserveerd hebben (o.a. verzorging) benadrukten leerkrachten het belang van deze interactie. In twee lessen werd telkens door een leerkracht opgemerkt "praat met de patiënt", wanneer cursisten praktijk moesten uitvoeren. Bijvoorbeeld (bij opmaken van bed met patiënt (pop) erin): Lesgeefster doet voor hoe je bed opmaakt en praat ook tegen pop. Wanneer studenten dit zelf moeten doen en dit doen in stilte merkt ze op: *"X, denk dat je tegen een echte persoon babbelt." Cursisten lachen, maar lesgeefster reageert en zegt "Je lacht nu wel, maar het is heel reëel dat je met twee het bed opmaakt en praat over je verlof en dat is toch niet gepast. Dus let erop en probeer je cliënt in het gesprek te betrekken."*
Bij praktijklessen is het gemakkelijker om de link naar concrete situaties en gedragingen te leggen. In theorielessen beperken lesgevers zich vaak tot het mondeling aangeven van dit belang aan interactie.

  - *Voorbereiding op diversiteit van werksituatie*

Bij de observaties viel het op dat lesgevers bij het geven van hun lessen (theorie en praktijk) heel veel (mondeling) verwijzen naar praktijksituaties. Dit doen ze door voorbeelden te geven van situaties, maar ook tegenvoorbeelden worden gegeven. Bij het uitleggen van theorie en praktijktechnieken wordt dus telkens verwezen naar praktijk om te verduidelijken dat je in sommige gevallen anders moet handelen. Ook opmerkingen en bedenkingen van cursisten kregen vaak een plaats en werden dan door de lesgever in de uitgelegde theorie gekaderd. Veel minder werd geobserveerd dat lesgevers aan cursisten de taak gavan om actief met situaties om te gaan (in rollenspelen, bv.).

Aanpak in instellingen

Er worden door de lesgevers ook heel veel tips te geven om om te gaan met bepaalde situaties. "*Probeer niet in een instelling te komen en daar de wereld te verbeteren. Probeer eerst een aantal zaken al te bespreken en niet te zeggen tegen iemand die daar al lang werkt: "amai, hoe doe jij dat, dat is toch niet goed", probeer het anders aan te pakken, zodat het niet zo agressief overkomt'*.

Technieken

Lesgevers geven aan dat er in het werkveld veel veranderd is (technieken etc.) en dat het niet altijd gemakkelijk is om bij te blijven en dit dadelijk in de cursus op te nemen.

Benadering zorgvragers

Bij voorbeelden wordt telkens aangegeven dat in theorie een aantal zaken aangewezen zijn, maar dat je daarom niet hals over kop een aantal dingen in de praktijk moet veranderen. *"In de thuiszorg gebruiken we de zeep van de cliënt. Maar je kan niet zeggen dat die zeep fout is, terwijl dat menske zich er al meer dan veertig jaar mee wast. Je moet dus altijd veel mensen raadplegen en niet zomaar iets ingrijpend veranderen."*

- *Vertrekken van ervaringen van cursisten*

In vakken wordt vaak vertrokken van ervaringen van cursisten. "Wie kent iemand die dement is…", "Wie heeft al eens meegemaakt dat …". Lesgevers geven dit ook expliciet aan *"Ik vertrek vanuit hun wereld en bouw daarop verder. Bijvoorbeeld: in de klas zitten er misschien mensen die bij hun ouders wonen en die misschien al veel weten over problemen over voeding bij die mensen. Het is belangrijk dat men zo dat belang ziet."*

Een andere lesgever geeft aan dat *"cursisten weten al veel uit ervaringen. Vanuit groepswerk schrijven we dingen op bord en zo zien ze dat ze dingen al kunnen."*

Met ideeën van cursisten wordt soms rekening gehouden. Zo werd in een les over wasproducten meer achtergrondinformatie gevraagd aan een cursist die vroeger in een droogkuis gewerkt heeft.

Een lesgever merkt ook wel op dat cursisten soms wel heel erg afwijken en 'scenario's schrijven': wat als… Ook indianenverhalen worden vaak verteld en het is volgens hem dan aan de lesgever om weer ter zake te komen.

Het is belangrijk dat deze ervaringen een plaats krijgen in de opleiding, zodat leerinhouden beter aansluiten bij cursisten. We observeerden dit niet in alle lessen, en wanneer het gebeurde, gebeurde het ook niet altijd bewust.

- *kritisch denken*

Lesgevers gaven in gesprekken vaak aan dat het ook belangrijk is om cursisten kritisch te leren denken. Door vraagstelling proberen ze dan ook dit kritisch denken uit te lokken.

Dit kritisch denken is zeer belangrijk, zeker ter voorbereiding van en als evaluatie van stage-ervaringen. Studenten worden met zoveel geconfronteerd in de stage, situaties die helemaal afwijken van de theorie, situaties die zeer moeilijk zijn, soms zelf mensonwaardig. Het is daarom belangrijk om dit zeker een plaats te geven in de opleiding.
Dat dit kritisch denken in een opleiding met allochtonen heel belangrijk is bewijst volgende reflex die we vastgesteld hebben bij een aantal allochtonen: *"Ik vind het helemaal geen goede instelling, maar in België behandelt men de bejaarden nu eenmaal zo (slecht) dus ik ga er niets van zeggen en pas me zoveel mogelijk aan"*. Men moet dus een plaats geven aan bedenkingen van cursisten en cursisten ook leren kritisch met informatie om te springen.

Een lesgeefster geeft aan dat het toch belangrijk is cursisten met verschillende meningen te leren omgaan: *"Ze hebben veel eigen meningen en denken soms dat iedereen denkt zoals zij en dan trekken ze ogen dat er wel 100 juiste manieren zijn."*

In enkele lessen die we geobserveerd hebben, werd vaak tijd gemaakt voor discussies. Cursisten met verschillende meningen mochten aan het woord komen en gezamenlijk werd dan een bepaalde problematiek in de klas besproken.

- *cursussen*

De cursussen van de verschillende vakken zijn zeer uitgebreid en omvangrijk. Cursisten geven aan dat het veel en moeilijk is. Verder is de inhoud van de cursussen tamelijk moeilijk en een aantal inhouden zijn niet meer relevant of misschien ook niet echt relevant voor het beroep (vb. onderverdeling en namen van verschillende soorten zepen).
Ook lesgevers bevestigen dit. Een aantal lesgevers geven samenvattingen of extra informatie bij de cursus. Uit gesprekken met de verschillende organisaties blijkt dat er plannen zijn om deze cursussen te herwerken.
In de cursussen zijn er af en toe elementen opgenomen die verwijzen naar diversiteit. Het merendeel van de verwijzingen naar diversiteit komen naar voor in commentaar van lesgevers bij de teksten.

Voorbeeld: Cursus: Psychologie
*Deel II: Ouder worden en obstakels*
- *Ouderen in andere culturen: vroeger & nu*
- *Ouderen in onze cultuur: vroeger & nu*
- *Manieren om naar ouderen te kijken*
- *Waarom zijn ouderen verschillend?*

Dit voorbeeld geeft aan dat de verscheidenheid van samenlevingen, zowel vroeger als nu in de cursus een plaats krijgen (zie ook bijlage 8).

- ***werkvormen***

- *interactief*

Werkvormen die we observeerden waren voornamelijk het leergesprek. Lesgevers geven hun leerstof, stellen vragen, geven voorbeelden en gebruiken af en toe reacties van cursisten. Uit gesprekken blijkt dat lesgevers ook gebruik maken van groepswerk en rollenspelen. Wel lijkt ons de plaats die groepswerk en interactieve werkvormen innemen in de opleiding tamelijk beperkt. We observeerden namelijk slechts één keer rollenspelen, de andere observaties waren voornamelijk praktijklessen of lessen waarin men een onderwijsleergesprek hield.

- *Praktijk*

Cursisten hebben ook een aantal praktijkvakken. In deze vakken moeten ze zelf aan slag: koken, verzorging, … Belangrijk hierbij is dat het nodige en voldoende materiaal aanwezig is, zodat cursisten de aangeleerde technieken kunnen oefenen zonder heel de tijd te moeten wachten tot het hun beurt is.

- ***Opleidingsteam***

De lesgevers binnen de verschillende opleidingen werken onder een verschillend statuut. Solidariteit voor het Gezin heeft een opleidingscentrum waaraan een aantal opleiders verbonden zijn en dus vast in dienst zijn voor de verschillende opleidingen. De andere organisaties werken met uurcontracten. Dit houdt in dat opleiders voor een aantal uren een contract krijgen en dus niet voltijds voor de opleidingsorganisatie werken. Organisatorisch heeft dit natuurlijk zijn weerslag. Zo is het gemakkelijker om met een vast opleidingsteam te vergaderen en besprekingen te organiseren. Dit wordt gedaan bij het opleidingscentrum van Solidariteit voor het Gezin. Er zijn maandelijkse lerarenvergaderingen, maar lesgevers die in eenzelfde opleiding aan het werk zijn spreken ook gezamenlijk soms af om zaken te bespreken. Ook wordt er binnen dit opleidingscentrum gewerkt met werkgroepen rond bepaalde thema's. Deze werkgroepen worden opgestart wanneer iemand een bepaalde nood voelt en anderen vindt die ook hierover mee willen nadenken. In de andere organisaties, die werken met uurcontracten, zijn er op geregelde tijdstippen overlegmomenten en vergaderingen gepland. Toch is het daar moeilijker om tussen lesgevers onderling nog afspraken te maken.

- ***Examens***

Er zijn zowel schriftelijke als mondelinge examens. Door anderstalige cursisten in bepaalde opleidingen begint men na te denken over de wijze waarop geëxamineerd wordt (schriftelijk of mondeling). Cursisten kunnen in sommige opleidingen ook zelf meebeslissen wat voor examen ze willen afleggen.

Lesgevers bereiden cursisten voor op examens door het geven van voorbeeldvragen, goed aan te duiden welke aspecten in de cursus belangrijk zijn, of aan te geven (tijdens les) hoe een bepaald onderwerp geëxamineerd zou kunnen worden.

- ***Alter form***

Zeer interessant was de vergadering met Alter form, een Franstalige vzw die de vorming aide gériatrique organiseert. Uit de gesprekken bleek dat zij een duidelijke visie en doelen hadden over hun opleiding en de cursisten. In bijlage 7 vindt u een weerslag van de ontmoeting.

## BIJLAGE 7: VISIE VAN ALTER FORM A.S.B.L.

*Alter form asbl*

Zeer interessant was de vergadering met Alter form, een Franstalige vzw die de vorming aide gériatrique organiseert. Uit de gesprekken bleek dat zij een duidelijke visie en doelen hadden over hun opleiding en de cursisten. We stippen kort enkele aspecten uit hun visie aan[57], omdat dit een mooie illustratie is van een visie gedragen door de organisatie.

- ***Flexibel lesprogramma***
  - Afhankelijk van cursisten wordt meer/minder aandacht besteed aan bepaalde onderwerpen.
  - Inhoud wordt regelmatig aangepast aan evoluties in de praktijk
    - Lesgevers gaan gezamenlijk naar bijscholingen of beurzen waar nieuwe technieken in de verzorgingssector worden gedemonstreerd.
    - Cursussen worden inhoudelijk opgevolgd
  - Cursisten leren ook in opleiding flexibel om te gaan met veranderingen (als voorbereiding op het latere werk).

- ***Differentiatie***
  - Voor de cursus Frans werd dit jaar in niveaugroepen gewerkt omdat het niveau van de cursisten erg verschilde.
  - Er wordt vaak in kleinere groepjes gewerkt.
  - Men benadrukt dat groepsprocessen heel belangrijk zijn. *"Le réussit collective est important. »*

- ***Diversiteit in het werkveld***
  - Praktijklokaal weerspiegelt variatie aan materialen uit het werkveld
  - Voor een praktijkvak verzorging heeft men afspraken met een rusthuis dat vele nieuwe materialen gebruikt . Cursisten krijgen zo de kans om deze materialen in kleine groepjes met de lesgever te gaan uittesten.
  - In opleiding wordt rekening gehouden met feit dat ook samenstelling van bevolking in rusthuizen evolueert.
    - Doordat mensen in rusthuizen ouder worden en specifiekere zorgen hebben, wordt hier ook aandacht aan besteed in het programma.
  - Diversiteit van cliënten, vertrekken van zorgvrager is een aspect dat doorheen verschillende cursussen aan bod komt. Oorspronkelijk was dit een aparte cursus, maar de elementen hieruit zijn geïntegreerd in verschillende vakken. Dit heeft men ook met andere cursussen gedaan. Men heeft de vakken dus meer samengebracht in clusters.
  - *"Il faut essayer de comprendre qu'on ne réagit pas dans la même manière dans toutes les situations ».*

- ***Stage***
  - Organisatie ontwikkelde stagestrategie die interessant is:
    - Studenten krijgen na drie weken inleiding al mogelijkheid om stage te doen (observatiestage). Na zes weken wordt dan een eerste maal geëvolueerd: dit om na te gaan of cursisten in de juiste opleiding zitten, …
    - nadien start opleiding met uitgebreidere theorie- en praktijklessen en langere stage.
    - In laatste stage maken studenten kennis met het werk in rusthuizen tijdens een week-end en tijdens de nacht.

- ***Examens*** zijn schriftelijk of mondeling. Dit hangt af van lesgever en cursist.

- ***Pedagogisch-didactisch***

[57] Aspecten uit deze visie zijn ook geïntegreerd in de tips voor het interculturaliseren van de opleiding (zie 3.3.1.).

- Interactie is een belangrijk aspect van het lesgeven. Ook in theoretische cursussen tracht men zoveel mogelijk te werken met stagiairs. Dit door het uitwisselen van ideeën, het werken met actualiteit, …
    - Soms zijn cursisten hier nog niet aan gewend (zelf het woord nemen etc.), dan probeert men met het team een oplossing te zoeken en wordt de manier van lesgeven aangepast.

- ***Begeleiding cursisten***
  - Maatschappelijk assistent staat ter beschikking voor sociale problemen
  - Er is tijd uitgetrokken voor individuele begeleiding van cursisten.
  - Er worden afspraken gemaakt aan het begin van de cursus. Men probeert bij problemen steeds het hele plaatje te bekijken. Bijvoorbeeld: *"Les gens de Kosovo, qui ont vécu des choses atroces: il faut faire attention à ce qu'on dit et il faut réagir vite"*.
  - *« Il faut aussi leur apprendre qu'ils ne sont pas des esclaves, qu'ils ont aussi des droits »*

- ***Lesgevers***
  - Er wordt gewerkt met zelfstandigen. Dit is enerzijds een verrijking, deze mensen staan ook nog met één been in het werkveld, anderzijds is het soms wel moeilijk om vergaderingen te organiseren.
  - Onderwerpen voor vergaderingen zijn: stagiaires, pedagogische problemen, zoeken van oplossingen, nieuwe aanpak voor groep zoeken, …
  - Doordat er heel flexibel gewerkt wordt, vraagt men veel van de lesgevers.

- ***Participatie***
  - In het programma is ook "conseil" opgenomen. Deze uren (één maal per maand, soms meer) worden gebruikt om het woord te geven aan cursisten. Op deze vergaderingen is enkel de coördinatrice aanwezig die de grieven en problemen van cursisten noteert (zonder namen, geheimhouding, …) en probeert aan te pakken.

## BIJLAGE 8: CHECKLIST VOOR INTERCULTURELE LEERMIDDELEN[58]

De onderstaande aandachtspunten zijn gericht op auteurs, redacteurs en uitgevers van schoolboeken en lesmateriaal en leermiddelen. Er dient rekening mee gehouden te worden bij het schrijven en samenstellen van leermiddelen. Bovendien kunnen ze van dienst zijn voor de dagelijkse gebruikers van leermiddelen - in de eerste plaats lesgevers en leerlingen.
Elk van de zeven aandachtspunten verwijst naar een kenmerk dat bijdraagt tot de vervaardiging van intercultureel deugdelijke leermiddelen. De aandachtspunten betreffen zowel inhoud als didactische aanpak. Bij elk punt wordt een korte uitleg gegeven. De voorbeelden zijn ontleend aan het bestaande lesmateriaal van verschillende Europese landen: België (Vlaamse Gemeenschap), Denemarken, Duitsland, Italië, Nederland, Portugal, het Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland.

## 1. HOOFDGEDACHTE

Interculturele leermiddelen

- besteden duidelijke en positieve aandacht aan de culturele diversiteit in het dagelijkse leven, in de samenleving en in de hele wereld;
- bieden leerlingen (en lesgevers) ruime mogelijkheden voor het verwerven en toepassen van interculturele competentie, namelijk de cognitieve eigenschappen, houdingen en vaardigheden die nodig zijn in een multiculturele en internationaliserende wereld.

## 2. AANDACHTSPUNTEN

**Interculturele leermiddelen:**

- **Zijn herkenbaar**
- **Zijn toegankelijk**
- **Weerspiegelen diversiteit**
- **Laten interactie zien**
- **Zijn antiracistisch**
- **Zijn multiperspectivistisch**
- **Zijn stimulerend en innoverend in hun didactische aanpak**

[58] *Het Steunpunt Intercultureel Onderwijs schreef samen met Parel (Nederland) en Skolverket (Zweden) een boekje over "Aandachtspunten voor interculturele leermaterialen". (Sierens, S. (2000). Us Them Ours. Points for attention in designing Interculturally sound learning materials.) Het boekje vertaalt de basisprincipes om lesmaterialen aan te passen aan de behoeften van de diverse samenleving in zeven centrale aandachtspunten. U kan dit boekje bestellen of downloaden via de website (http://www.steunpuntico.be). Deze checklist voor interculturele leermiddelen vindt u daarin terug..*

- **Interculturele leermiddelen zijn herkenbaar**

Hou er bij het schrijven en samenstellen van leermiddelen en lesmateriaal rekening mee dat een klas bestaat uit leerlingen van diverse achtergronden - sociaal, cultureel, etnisch, religieus, enzovoort.

- De context en de onderwerpen zijn gericht op jonge mensen die opgroeien in een multiculturele samenleving. De leermiddelen sluiten aan op alle kennis en alledaagse ervaringen van de leerling, zowel in de inhoud en de keuze van de illustraties, als de verhalen en/of de uitleg.
- Leden van etnische minderheidsgroepen en mensen uit verschillende landen komen in het lesmateriaal naar voren als gewone mensen.
- Het woord 'wij' betreft alle leerlingen of bewoners, ongeacht hun origine, sociale status, gewoonten of interesses. 'Wij' verwijst niet naar de mainstream, in tegenstelling tot een 'zij', waarmee etnische minderheidsgroepen en vreemdelingen worden bedoeld.
- Termen die leerlingen uitsluiten, zoals 'anders' en 'vreemden', worden vermeden.

- **Interculturele leermiddelen zijn toegankelijk**

Hou er bij het schrijven en samenstellen van leermiddelen en lesmateriaal altijd rekening mee dat een klas bestaat uit leerlingen met een verschillende taalkundige achtergrond, inclusief leerlingen die de meerderheidstaal leren als tweede en soms zelfs als derde taal.

- De taal die wordt gebruikt in onderwijsmateriaal is aangepast aan het potentieel en de competentie van de leerlingen.
- In de leermiddelen wordt extra aandacht besteed aan het taalgebruik in het onderricht en tevens aan de lay-out. Het taalgebruik bevat geen onnodig jargon en waar mogelijk worden moeilijke termen uitgelegd, bijvoorbeeld in een woordenlijst.

- **Interculturele leermiddelen weerspiegelen diversiteit**

Hou bij het schrijven en samenstellen van leermiddelen en lesmateriaal altijd rekening met de verscheidenheid van samenlevingen, zowel vroeger als nu.

- Het verscheiden karakter van samenlevingen wordt weerspiegeld in de leermiddelen.
- De leermiddelen bieden een veelzijdig beeld van de dagelijkse wereld. Er wordt aandacht besteed aan de culturele diversiteit op school, in de samenleving en op wereldwijde schaal. Bij het beschrijven van gebeurtenissen, situaties en ontwikkelingen wordt een verscheidenheid van mensen en culturen gebruikt.
- In alle leermiddelen worden interculturele onderwerpen opgenomen en niet alleen vermeld in een afzonderlijke paragraaf of een afsluitend hoofdstuk.
- Er wordt aandacht besteed aan culturele en wetenschappelijke resultaten in verschillende samenlevingen en continenten, in heden en verleden.

- **Interculturele leermiddelen tonen interactie**

Zorg er bij het schrijven en samenstellen van leermiddelen en lesmateriaal altijd voor dat mensen worden gepresenteerd als unieke persoonlijkheden die interageren met elkaar en die de dragers zijn van een dynamische cultuur.

- Culturen zijn dynamisch en veranderlijk.
- Mensen worden gepresenteerd als unieke individuen, met een verscheidenheid van gewoonten, persoonlijke levensstijlen en interesses, die ongeacht hun origine actief streven naar een waardevol bestaan.
- Er worden alledaagse situaties gepresenteerd waarin mensen van diverse culturele achtergronden met elkaar communiceren.

- **Interculturele leermiddelen zijn antiracistisch**

Zorg er bij het schrijven en samenstellen van leermiddelen en lesmateriaal altijd voor dat de informatie objectief en onbevooroordeeld is en dat racisme en discriminatie worden afgewezen en binnen hun historische en maatschappelijke context worden behandeld.

- De leermiddelen zijn evenwichtig en gebaseerd op feiten. Stereotypen en generaliseringen worden vermeden of afgewezen.
- De leermiddelen maken geen onderscheid naar ras. De term 'ras' hoort niet thuis in leermiddelen, tenzij verbonden met een discussie over racisme en discriminatie.
- Racisme, seksisme en discriminatie worden afgewezen.
- Racisme, seksisme, antisemitisme, kolonialisme en de marginalisering van bepaalde groepen worden gepresenteerd in relatie tot machtsstructuren en beschouwd als het resultaat van historische processen. De mogelijkheid tot verandering wordt benadrukt.

- **Interculturele leermiddelen zijn multiperspectivistisch**

Zorg er bij het schrijven en samenstellen van leermiddelen en lesmateriaal altijd voor dat de onderwerpen bekeken kunnen worden vanuit een aantal standpunten (sociaal, cultureel, geografisch...).

- De leermiddelen laten zien dat mensen de realiteit ervaren op een verschillende manier, afhankelijk van onder andere hun sociale klasse, geslacht, politieke voorkeur, beroeps- of leeftijdsgroep, etnische achtergrond.

- **Interculturele leermiddelen zijn stimulerend en innoverend in hun didactische aanpak**

Bied leerlingen bij het schrijven en samenstellen van leermiddelen en lesmateriaal altijd de mogelijkheid om de vaardigheden en bekwaamheden die ze in interculturele interactie nodig hebben op een actieve manier te leren en te oefenen.

- De leermiddelen analyseren teksten en beelden op een kritische manier.
- De leermiddelen zetten leerlingen ertoe aan teksten en beelden kritisch te analyseren en een verscheidenheid van gezichtspunten te onderzoeken.
- De leermiddelen bieden adequate leertaken en werkvormen, die leerlingen ertoe aanzetten zich in te leven in de situatie van anderen.
- De leermiddelen bieden de mogelijkheid op een interactieve en coöperatieve manier te leren, bij voorkeur in heterogene groepen.
    - Uittreksels uit schoolboeken worden naast andere primaire en secundaire bronnen geplaatst, zoals grafieken en tabellen, kaarten, foto's, karikaturen, enzovoort. Deze 'teksten' worden niet slechts aan de hoofdtekst toegevoegd als illustraties, maar kunnen de interpretatie stimuleren door verschillende standpunten

## BIJLAGE 9: EEN INTERCULTURALISERINGSTRAJECT[59]

- ***Van vrijblijvende acties naar een traject***

We spreken van interculturaliseren wanneer we ons dagelijks handelen zodanig opzetten dat intercultureel leren van cursisten, werknemers, maar ook van opleiders en instructeurs meer mogelijkheden krijgt. Interculturaliseren betreft niet alleen de dagelijkse lespraktijk. Het interculturaliseren van de lespraktijk zal ook het beleid binnen de organisatie en de relatie van de organisatie met haar omgeving mee beïnvloeden en vice versa.

Wanneer organisaties op een meer bewuste manier met interculturalisering bezig zijn, dan pas spreken we van een interculturaliseringstraject. Dergelijk traject omvat de voortdurende bewegingen die een organisatie maakt om de kansen op intercultureel leren beter te benutten.

- ***Drie kenmerken***

Een interculturaliseringstraject eindigt nooit. Het is een permanent gegeven. Het dagelijks handelen binnen een organisatie zelf is immers voortdurend in beweging. De aanwezige diversiteit binnen een opleiding of op de werkvloer en de omgang ermee verandert voortdurend. In elke nieuwe situatie of met elke andere groep deelnemers kunnen andere verschillen en gelijkenissen belangrijk worden. Actief en effectief leren omgaan met diversiteit moet dan ook altijd opnieuw herbekeken worden in functie van de context.

Een interculturaliseringstraject gaat niet eender welke richting uit. De richting wordt bepaald door de doelen die je met interculturaliseren wil bereiken. We boden daartoe twee indicatoren aan, namelijk diversiteit en interactie. Ze duiden aan hoe een opleiding en werkplaats kan uitgroeien tot een interculturele leeromgeving.

Een interculturaliseringstraject is altijd een organisatiespecifiek traject. Het kent geen vaste begin- of eindpunten. Ook het verloop van het traject is voor elk initiatief verschillend. Elk opleidings- of tewerkstellingsinitiatief kiest een eigen traject, rekening houdend met de specifieke context, de aanwezige diversiteit bij het doelpubliek en het personeel en de eigen veranderingsmogelijkheden.

- ***Drie hefbomen***

- *Werken aan visie*

Je kan werken aan visie-ontwikkeling via speciaal daartoe bestemde activiteiten, maar een visie op interculturaliseren ontwikkelt zich evengoed doorheen het gericht samenwerken aan andere acties passend binnen het interculturaliseringstraject.

- *Kijken naar de praktijk: Screenen*

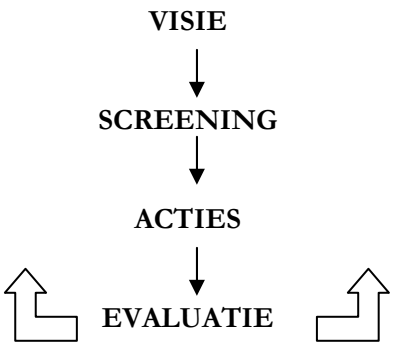
Een goede analyse van de beginsituatie op haar intercultureel gehalte toont een overzicht van sterktes en zwaktes. Ze biedt eveneens de mogelijkheid om gerichter werkpunten met betrekking tot interculturaliseren te kiezen. Kijken naar het interculturele gehalte van de eigen praktijk kan gebeuren door observatie of via een screening van de praktijk of het organisatiebeleid.

- *Werken aan het dagelijks handelen van opleiders/instructeurs*

[59] Uit: Ernalsteen, V., Joos, A., Piessens, A. & Suijs, S. (2001). Ico & co. Werkmap voor interculturalisering van opleidings- en tewerkstellingsinitiatieven. Steunpunt Intercultureel Onderwijs: Universiteit Gent.

Interculturaliseren moet een aandachtspunt zijn in de professionele ontwikkeling van de teamleden. Een belangrijke conditie voor de realisatie van intercultureel leren is immers dat de leden van het team zelf over voldoende interculturele vaardigheden beschikken. Daarnaast moet ook de organisatie zelf kunnen functioneren als een interculturele organisatie. Professionaliteit moet ook blijken uit de vaardigheid in het leggen van contacten met verschillende collega's, uit het functioneren als personeelslid, uit het onderhouden van de eigen deskundigheid. Het dagelijks handelen met betrekking tot interculturalisering kan enkel verbeteren via informeren van de opleiders/instructeurs, de opgedane informatie laten uitproberen in de praktijk en daarover reflecteren, alleen of met collega's. Denken en doen staan hier centraal.

De drie hefbomen kennen geen vaste volgorde. Aan welke componenten je eerst werkt, bepaal je zelf, naargelang de eigen context. Inzichten expliciteren, doorgeven, doen beklijven, (her)evalueren enzovoort gaan samen met actie en volgen eruit. Ze gaan er niet noodzakelijkerwijs aan vooraf.



# BIJLAGE 10:MOGELIJK INTERCULTURALISERINGSTRAJECT

De trajectgids ICO&CO is een interessant werkmiddel om met je organisatie aan de slag te gaan rond interculturalisering.

In gesprekken gaven de organisaties aan dat ze nood voelden om een vorming te krijgen over interculturalisering. Deze vorming is nodig om later zelf van start te kunnen gaan in de eigen organisatie. Voor Afrikans is het belangrijk om voordat de opleiding start aan visie-ontwikkeling te doen. Eens de opleiding van start gaat, kan men de praktijk screenen en zo de opleidings- en organisatiebeleid onder de loep nemen en bijsturen op vlak van interculturalisering.

***VORMING***

1. Vorming over Interculturalisering door externe begeleider voor zoveel mogelijk personen in de organisatie (vorming over o.a. Hoofdstuk 1 in de trajectgids).
2. Vorming bij trajectgids en mogelijkheden gebruik ervan: voor personen binnen de organisatie die begeleiding op zich gaan nemen

***TRAJECTGIDS***

Werken aan visie: opdracht 1
Werken aan visie: opdracht 4 of 5

↙ ↘

**Organisatiebeleid**

Kijken naar de praktijk:
Opdracht 10

↓

Werken aan dagelijks handelen:
opdracht 13

**Opleidingspraktijk**

Kijken naar de praktijk:
Opdracht 7

↓

Werken aan dagelijks handelen:
opdracht 11